



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano
de la Municipalidad de Ate, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Valentín Mallma Espinoza

ASESORA:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA-PERÚ

2018

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios, a mis padres, a mis hermanos, a mi familia por su apoyo incondicional siempre a seguir adelante, por su comprensión en los momentos difíciles los cuales me han motivado a no renunciar en alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por haberme dado la vida y estar siempre a mi lado, guiándome y brindándome la sabiduría necesaria, a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de su casa de estudios, y de esta manera alcanzar el más anhelado sueño de ser un gran profesional. Mis inmensos y sinceros agradecimientos a mis Padres, Esposa e Hijo que me compartieron sus conocimientos y experiencias vividas durante toda mi carrera profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Valentín Mallma Espinoza** estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Ate Vitarte; declaro que el trabajo académico titulado *"Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate 2018"*, con la finalidad de Optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Ate, 02 de setiembre del 2018



Valentín Mallma Espinoza
DNI 40708185

Presentación

Tengo el alto honor de presentar ante los Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos, una de las Tesis cuyo título central es Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate 2018, con la finalidad de Optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperamos que los modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Municipalidad de Ate.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El Autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	xiv
Abstract	xv
 I. Introducción	 16
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Antecedentes internacionales	18
1.2.2. Antecedentes nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas	20
1.3.1. Variable 1. Planeamiento estratégico	20
1.3.2. Variable 2. Calidad del servicio	20
1.4. Formulación del problema	37
1.4.1. Problema general	37
1.4.2. Problema específico	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.5.1. Justificación teórica	38
1.5.1. Justificación práctica	38
1.5.2. Justificación metodológica	38
1.5.3. Justificación social	38
1.6. Hipótesis	38
1.6.1. Hipótesis general	38
1.6.2. Hipótesis específicas	39

1.7.	Objetivos	39
1.7.1.	Objetivo general	39
1.7.2.	Objetivos específicos	39
II.	Método	41
2.1.	Variables	42
2.2.	Operacionalización de variables	43
2.3.	Metodología	45
2.4.	Tipos de estudio	46
2.5.	Diseño	46
2.6.	Población, muestra y muestreo	47
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8.	Métodos de análisis de datos	52
2.9.	Aspectos éticos.	53
III.	Resultados	54
IV.	Discusión	81
V.	Conclusiones	85
VI.	Recomendaciones	87
VII.	Referencias	89
VIII.	Anexos.	94
	Anexo 1: Matriz de consistencia.	95
	Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.	98
	Anexo 3: La data (resumen estadístico).	103
	Anexo 4: Validación de juicio de expertos.	105
	Anexo 5: Artículo científico	123
	Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de la tesis	130
	Anexo 7: Pantallazo del Turnitin	131
	Anexo 8: Autorización de publicación	132
	Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo universitario	133

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable planeamiento estratégico. 43
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio. 44
Tabla 3	Distribución de la población de la Municipalidad Distrital de Ate. 48
Tabla 4	Valoración expresiva de la escala Likert para variable planeamiento estratégico 49
Tabla 5	Valoración expresiva de la escala Likert para variable calidad del servicio 50
Tabla 6	Validez de los instrumentos por los Juicio de expertos de la Universidad. 51
Tabla 7	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento planeamiento estratégico. 51
Tabla 8	Confiabilidad del Alpha de Cronbach del instrumento calidad del servicio. 52
Tabla 9	Lectura de la prueba estadística la correlación de Rho Spearman. 52
Tabla 10	Distribución de frecuencia de la variable planeamiento estratégico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. 55
Tabla 11	Distribución de frecuencia de la dimensión fijar objetivos en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. 56
Tabla 12	Distribución de frecuencia de la dimensión definir problemas en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. 57
Tabla 13	Distribución de frecuencia de la dimensión modernización en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018. 58

Tabla 14	Distribución de frecuencia de la dimensión formulación de estrategias en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	59
Tabla 15	Distribución de frecuencia de la dimensión ejecución en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	60
Tabla 16	Distribución de frecuencia de la dimensión control en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	61
Tabla 17	Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	62
Tabla 18	Distribución de frecuencia de la dimensión elementos tangibles en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	63
Tabla 19	Distribución de frecuencia de la dimensión fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	64
Tabla 20	Distribución de frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	65
Tabla 21	Distribución de frecuencia de la dimensión seguridad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	66
Tabla 22	Distribución de frecuencia de la dimensión empatía en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	67
Tabla 23	Resultados entre planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	68
Tabla 24	Resultados entre planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	69
Tabla 25	Resultados entre planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	70
Tabla 26	Resultados entre planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	71
Tabla 27	Resultados entre planeamiento estratégico y la seguridad en la	72

	Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	
Tabla 28	Resultados entre planeamiento estratégico y empatía en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	73
Tabla 29	Prueba de normalidad de la variable y dimensiones para determinar el uso del procedo estadístico.	74
Tabla 30	Coeficiente de correlación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	75
Tabla 31	Coeficiente de correlación entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	76
Tabla 32	Coeficiente de correlación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	77
Tabla 33	Coeficiente de correlación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	78
Tabla 34	Coeficiente de correlación entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	79
Tabla 35	Coeficiente de correlación entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	80

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Planeamiento estratégico en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	55
Figura 2 Fijar objetivos en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	56
Figura 3 Definir problemas en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	57
Figura 4 Modernización en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	58
Figura 5 Formulación de estrategias en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	59
Figura 6 Ejecución en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	60
Figura 7 Control en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	61
Figura 8 Calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	62
Figura 9 Elementos tangibles en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	63
Figura 10 Fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	64
Figura 11 Capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	65
Figura 12 Seguridad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	66
Figura 13 Empatía en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018	67
Figura 14 Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	68

- Figura 15 Planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la 69
Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate,
2018.
- Figura 16 Planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Gerencia de 70
Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.
- Figura 17 Planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la 71
Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate,
2018.
- Figura 18 Planeamiento estratégico y seguridad en la Gerencia de 72
Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.
- Figura 19 Planeamiento estratégico y empatía en la Gerencia de 73
Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la de calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es de tipo básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal, la población estuvo conformada por 80 usuarios de la Municipalidad Distrital de Ate, período 2018, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 80 usuarios, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de significancia de Alpha de Cronbach de 0.938 para la variable planeamiento estratégico y 0.891 para la variable calidad del servicio, valor confiable y aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio, se determinó que existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ate, período 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.946$, correlación muy alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador.

Palabras clave: Planeamiento estratégico, calidad del Servicio.

Abstract

The research aimed to determine the relationship between strategic planning and quality of service in the Urban Development Management of the Municipality of Ate, 2018.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. It is of basic type that is located at the descriptive and correlational level. The research design was non-experimental: transversal, the population consisted of 80 users of the Municipality of Ate, period 2018, a non-probabilistic sampling of census type was used, that is to say the sample size was represented by 80 users, used as instruments a questionnaire with a Cronbach Alpha significance level of 0.938 for the strategic planning variable and 0.891 for the quality of service variable, reliable and acceptable value.

Among the most important results obtained with the statistical test of Rho de Spearman applied to the study variables, it was determined that there is a relationship between the strategic planning and the quality of the service in the District Municipality of Ate, period 2018, with a correlation coefficient of Rho de Spearman $r = 0.946$, a very high correlation, with a significance level of 0.000 lower than the expected level ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis formulated by the investigator is accepted.

Keywords: Strategic planning, quality of service.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Las municipalidades tienen el compromiso social con su comunidad de brindar atención a los ciudadanos y el servicio debido en conformidad a sus funciones y a la naturaleza que toda comunidad contribuyente y delimitada amerita.

El proceso de atención por parte de la municipalidad es problema que muchos de sus autores no han cumplido de manera eficaz, no logran resolver del todo, los logros son relativos y la insatisfacción de la comunidad es constante, ocasionando desconfianza de toda la población del distrito frente a sus autoridades por el cumplimiento de sus funciones.

La finalidad del presente estudio trata la calidad de servicio que brinda el área de desarrollo urbano de la municipalidad limeña, se intenta abordar dicha problemática desde un planeamiento estratégico a fin de conocer e identificar las debilidades internas que existen, cuyo propósito es solucionar en un mediano y largo plazo todas las deficiencias que existen en el área frente al servicio brindado hacia la comunidad.

Para poder desarrollar una gestión eficiente, es necesario contar con procedimientos de calidad, asimismo es necesario el involucramiento del personal que labora en la organización municipal, agentes que busquen desarrollar un trabajo en equipo, con el compromiso de desarrollar funciones laborales eficientes, que el nivel de servicio brindado sea reducido de manera organizada y planificada, que las quejas y reclamos de la comunidad del distrito sea atendida y solucionada de manera inmediata para una buena imagen institucional.

La Gerencia de Desarrollo Urbano está plagada de documentos donde se registran reclamos, ya sea por una atención tardía o que no se realiza en un plazo razonable. Lo que hace que la tramitación resulte lenta y perjudicial para los vecinos de la comuna.

Desarrollar un plan estratégico como herramienta de gestión en las instituciones municipales, permitirá que la organización pueda desarrollar proceso de planificación, considerando visión, misión, políticas, objetivos y metas hacer aplicadas y cumplidas, considerando importante para la ejecución de planes de manera eficaz y eficiente de acuerdo a los recursos.

Por lo tanto, mediante el proceso de desarrollo de planeamiento estratégico en la Municipalidad de Ate de acuerdo a los servicios que presta en el área de desarrollo urbano se busca mejorar y desarrollar una adecuada gestión frente a los servicios que brinda, es necesario, evaluar de manera inmediata a fin de brindar y mejorar el servicio brindado, considerando factores como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad, seguridad y empatía, aspectos relacionados a la satisfacción de los usuarios y la buena imagen institucional, dejando de lado improvisaciones de gestión que dañan el cumplimiento de funciones del personal, que son el eje del cumplimiento de los objetivos y logros determinados.

1.2. Trabajos previos.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Según el estudio de Parrales (2012), en su estudio sobre modelo de gestión estratégico frente a la productividad, concluye que las operaciones de acuerdo a los procesos realizados no se dan cumplimiento a las especificaciones establecidas, en el caso de molienda existe entre un 46% y 48% de las especificaciones no se ejecutan de manera adecuada, asimismo en las operaciones no se ha realizado de manera óptima, por ende de acuerdo a un proceso experimental se logró mejorar el nivel de eficiencia de uso de los recursos, determinando que el nuevo modelo de control ha permitido mejorar la calidad y los procesos productivos de la empresa.

Por otro lado según la tesis de Carrasco (2011) titulado estudio de la investigación de gestión en procesos en Banco estado, realizado en Chile, se establece una investigación descriptiva, donde se estableció la implementación de una metodología basa en procesos, a fin de conocer y abordar los puntos críticos, concluyendo que mediante la implementación se ha mejorado la calidad de los procesos mediante la incorporación de un valor agregado que ha permitido alcanzar los objetivos establecidos, asimismo el proceso de selección ha buscado mejorar la eficiencia y eficacia para una mejor satisfacción de los usuarios,

asimismo se enfatiza las funciones de los colaboradores a fin de identificar los puntos débiles del proceso de gestión. Por otro lado se establece que mediante la implementación de la metodología se mejora y se incrementa las actividades a fin de reforzar los puntos débiles según el análisis FODA.

De acuerdo a la tesis de Hernández (2011) sustenta que todas las organizaciones públicas de nivel superior deben poseer y contar un modelos de control y norma de calidad según los estándares internacionales que supervisan a las universidades el nivel de calidad de las metas y objetivos establecidas en mediano y largo plazo, asimismo se determinó que los modelos de control de calidad han mejorado el compromiso profesional de las universidades buscando un buen desempeño y satisfacción de toda la organización de manera interna y externa.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Según el estudio de Pérez (2014) según su investigación realizada sobre calidad de servicios frente a los usuarios en empresas del rubro de restaurantes, utilizo un proceso metodológico de manera descriptiva cuantitativa, a fin de conocer y analizar la situación organizacional, llegando a concluir que el 60% de los clientes están satisfecho por la atención brindada y la eficiencia de los trabajadores, evidenciándose una mejora económica, de acuerdo al balance realizado en comparación a los meses anteriores, asimismo se evidencia de acuerdo a un análisis económico no ha sido suficiente para cubrir los gastos a fin de seguir operando.

Para Trefogli (2013) concluye que la planificar de manera estratégica es importante, porque permitirá a toda organización lograr realizar procesos evaluativos de manera constante a su personal, en dicha investigación se evidencia que no se ha logrado una buena marcha en la organización, precisando que en toda organización publica la finalidad es contribuir y mejorar la capacidad del personal para llevar una buena administración pública, considerando y analizando los fines y funciones de la gestión pública.

Según Zavaleta (2014) en su investigación considera que es importante mejorar la calidad de servicios como proceso de lograr una fidelización de los usuarios de acuerdo al servicio prestado, es decir, las dimensiones de calidad de servicios deben lograr un impacto de manera positiva en los usuarios, a fin de obtener calificaciones de nivel bueno y regular según los niveles del servicio.

De acuerdo a la investigación de Orosco (2012), sostiene de acuerdo a su investigación, los reclamos fueron los factores que han causado bajo nivel de satisfacción de los usuarios, considerando y proponiendo que mediante un proceso de mejora se podrá lograr reducir las deficiencias que existe en la institución, es necesario realizar un programa de capacitación de manera permanente en los trabajadores, cuya finalidad de contar con un personal más comprometido en las atenciones realizadas, lo que permitirá eliminar todas las ineficiencias de servicios que brinda la empresa a los clientes, y tener una buena imagen institucional y ser más competente.

Para Agurto (2014) en su investigación sobre sistemas de gestión de la calidad, concluye que existe actividades relacionadas a la administración que causan desorden en el área operativa y funcional, lo que permitió realizar un plan de trabajo de manera secuencial. Mediante el sistema de gestión se logrará mejorar el proceso de control en el área de recursos humano, se consideró la implementación de procesos para controlar los procesos de contratación de los colaboradores y la retención de personal de acuerdo a la calidad profesional de los miembros de la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Planeamiento estratégico

Teoría de la evolución del planeamiento estratégico.

De acuerdo a las teorías existentes, etimológicamente “estrategia” significa “puesto”, proceso de jerarquía establecida en el campo militar, asimismo transcurrido el tiempo el significado se relacionó al aspecto psicológico, conocimientos y habilidades que forman parte de la personalidad del jefe del ejército: visión general, carácter temple, destreza y pericia de conducción de los hombres.

Para Mintzberg/James Bryan (1993, p. 30), precisaron que en el año 450 a. C. (Pericles) se fundamentó expresiones como liderazgo, gestión, capacidad y poder, por otro lado en el año 330 a. C. Alejandro Magno, analizo la ingeniosidad, habilidad y destrezas del mando y la fuerza, cuyas capacidades y propósito eran prevenir y anticipar los movimientos del enemigo y el manejo del Gobierno de forma conjunta.

Igor Ansoff (1980) considero durante la década de 1960, que mediante un plan estratégico se busca asociar los nuevos cambios según los impulsos y las capacidades.

A finales del siglo XIX, la palabra planificación reflejada en el campo de la organización empresarial de Taylor (1899) y Fayol (1916), Taylor basó sus estudios con eficacia y productividad, configuraba la línea esencial de la administración, proceso de planeamiento que los empleados realizan en función del gerente durante la elaboración de tareas y lo que los trabajadores lo hacían.

Teoría de Administración estratégica.

De acuerdo a Fred (2006, p. 5) de acuerdo a la teoría establecida, lo considera como un arte y ciencia de poder, cuyo propósito es administrar y evaluar la toma de decisiones de acuerdo a las funciones realizadas, buscando que la organización alcance los objetivos o metas programadas.

Por otro lado, la administración estratégica está integrada por la mercadotecnia, finanzas, contabilidad, producción, exploración y desarrollo y proceso de búsqueda de información de manera gerencial.

La gestión estratégica según su naturaleza, tiene características de ser dinámico, bajo el entorno de compromisos, decisiones y actos que la organización ejecuta para cumplir con el propósito de alcanzar una mejor competencia, logrando mayor utilidad al promedio obtenido, aplicar de manera correcta la estrategia, la institución empresarial necesita de manera relevante información a fin de realizar un análisis interno y externo, fundamentara por Michael Hit, Duane Ireland y Robert Hoskisson (2008, p. 7).

De acuerdo a la conceptualización de la administración estratégica se define según Peter Drucker como la estrategia basada en teoría de negocios para una organización, es decir, suposiciones respecto a su negocio, considerando objetivos, resultados clientes, mediante proceso de valoración y paga (1997, p. 7)

Así mismo toda estrategia relacionada a teorías para un buen desempeño, su objeto va permitir que la organización pueda alcanzar resultados de manera óptima, como medio imprevisible, permitiendo a la organización ser oportunista. Según el autor Daft (2007, p. 55) toda organización es creada con el propósito de cumplir los objetivos o metas.

Los directivos de una organización son los que deciden y establecen la finalidad futura de toda empresa, moldean y forman un diseño de acuerdo a las metas y estrategias determinadas adaptadas a los procesos constantes de cambios empresariales.

Para Serna (2004, p. 5), precisa que todo planeamiento debe estar relacionado a un proceso competitivo, cuya finalidad prospectiva es tomar decisiones de manera interna y externa, cuya finalidad es evaluar mediante un diagnóstico la realidad de la empresa, cuya visión será mirar hacia el futuro.

Conceptualización de planeamiento estratégico.

Hernández (2006) precisó que “todo planeamiento tiene un enfoque de permanencia de las decisiones de la administración dentro de un plan de largo plazo, previo análisis de factores internos y externos y con miras al contexto externo del mercado y la situación sociopolítica y económica en general”. (p. 309)

Según Fernández (2010), precisa como aquellas acciones programadas en conjunto, cuyo propósito es fijar en un plazo determinado acciones estratégicas de manera flexibles y adecuarse a un entorno de manera cambiante y constante. (p.24)

“La planificación estratégica es visión a futuro, su pretensión es la competitividad para un futuro cercano, el plan estratégico es posibilidad de concretizar las decisiones acertadas para posibilitar un futuro exitoso”. (p. 25)

“En la planificación estratégica se tiene predicciones que son trabajadas arduamente pues es difícil predecir el futuro en un entorno tan cambiante. Sin embargo es necesaria y se fijan objetivos a largo plazo, es decir, objetivos de concreción a futuro. se ha de maximizar el tiempo útil, se ha de adelantarse a la manifestación de las tendencias. El soporte de la planificación estratégica es un buen plan estratégico”. (p.32)

Según Hernández (2006), fundamentó según las tareas de Porter:

- Compradores o clientes: son los compradores, distribuidores.
- Poder de negociación del proveedor: ello se concretiza en la cadena de proveedores que posibilitan el desarrollo del servicio o del producto.
- Nuevos competidores: Incremento de nuevas empresas al mercado.
- Productos o servicios sustitutos: hay productos que pueden ocupar el lugar de otros o brindar un tipo de satisfacción similar, por ejemplo, a falta de café bueno es el té.
- Rivalidad entre los competidores existentes

En síntesis, el planeamiento estratégico a nivel empresarial permite fijar y cumplir los objetivos propuesto a largo plazo, asimismo tomar decisiones frente a las oportunidades o problemas existentes en la empresa, por otro lado permite establecer la visión, misión y metas estratégicas, siendo necesario planificar para que la organización alcance resultados positivos.

Enfoque de la planificación en Gerencia

Mendoza y Robles (2000), precisa que existe tres enfoques:

Enfoque Racional: Basado en conocimientos de ingeniería de una planificación urbana, basada en una secuencia de manera ordenada y fundamentada en pasos relacionada a un diagnóstico de acuerdo a la realidad, cuya finalidad terminan en planes formuladas para realizar su implementación.

Enfoque Incremental: Considerada como el núcleo o seno de la ciencia administrativa, es decir, planeamiento racional que se realiza de manera diaria.

Enfoque de Aproximaciones Sucesivas: Toma en cuenta el enfoque incremental, considerando una visión a largo plazo. Se parte desde una perspectiva genérica que identifica aspectos relevantes que posiblemente sean abordados de inmediato. (p.14)

Objetivo del pensamiento estratégico

Según Mendoza y Robles (2000, p. 19), las identifica sistemáticamente para su mejor aprovechamiento. El gerente estratégico es una especie de cazador de oportunidades a favor de los planes de la institución. No falta quienes dicen que el gerente estratégico más bien identifica los problemas o el déficit que debe ser eliminado.

Principios básicos del pensamiento estratégico

Mendoza y Robles (2000) tienen en cuenta las nociones siguientes:

Noción de Alteridad. No solamente uno planifica, sino que también los otros planifican. Los otros son los competidores y ellos, obviamente que, tarde o temprano planifican y están al pendiente de nuestro desempeño pueden percibir como amenaza o como incentivo. No debemos subestimarlos.

Noción de Horizonte Temporal. Se desarrolla en un plazo determinado en una organización.

Noción de Integralidad u Holismo. Es parte de un todo organizacional, es decir, todas las partes de la empresa están comprendidas en el proceso de la planificación.

Noción de Problema. Problema hay más de uno, hay diversidad de problemas a solucionarse con diferentes formas o similares, pero siempre dentro del plan acorde a lo que pretende la organización.

Noción de Situación de Poder. La planificación para ser eficaz debe tener como fundamento el poder que se dispone. Es por ello, vertical, involucra la decisión gerencial. Y aunque puede fragmentarse con fines prácticos, ese poder es uno solo en sí.

Un poder fragmentado pero integrado y no fragmentario. De modo que hay cuotas de poder identificables que suman para la consecución de objetivos.

Noción de Búsqueda de Cambio. Se pretende realizar un cambio con el proceso de planificación estratégica: hay algo en la situación actual que es perjudicial y se debe modificar o eliminar. Todo plan estratégico pretende el cambio.

Noción de Posición. La ubicación del plan en un escenario es posicionarlo. Así se todo proceso de planeamiento estratégico. Un lugar en el escenario lo determina quién gobierna. Conjuga intereses personales e intereses de la organización para una mejor viabilización (p. 19-20)

Finalidad del pensamiento estratégico

Mendoza y Robles (2000), considera tres pensamientos:

- Dirección: Relacionada a la línea de la organización, es decir, tiene la finalidad de fijar el rumbo a futuro de la empresa.

- Agenda de cambio y desarrollo: Ser activo para lograr cambiar y modificar lo que la organización realiza. (Kaufman, 1991). Así mismo relacionado a términos de tiempo y fines de la empresa.
- Asignación de Recursos: Una mejor planificación de los recursos de la empresa de acuerdo a las prioridades que existe. (p.21)

Dimensiones del planeamiento estratégico

Según Hernández (2006, p. 320), una vez conocida la organización, institución, empresa, etc. y su devenir histórico se sigue con las etapas siguientes:

- Establecer los objetivos de la PE, tener el diagnóstico y el pronóstico para lograr un buen servicio.
- Definición de problemas (brecha). Análisis de los problemas.
- Nuevas ideas de innovaciones relacionadas a un servicio eficiente.
- Formulación de las estrategias, planes y presupuestos que garanticen un buen servicio.
- Ejecución y dirección. Se ha de ejecutar lo planificado
- Administración: Se cuenta con dirección comprometida en el control de la estrategia y en garantizar un buen servicio.

En síntesis, un proceso estratégico engloba el desarrollo de objetivos, identificación de los problemas, formulación de planes y presupuestos que permitan garantizar un servicio de calidad, de acuerdo a una buena dirección y ejecución comprometida por la administración, lo que permitirá garantizar un buen servicio de manera interna y externa

1.3.2. Calidad del servicio

Según Fontalvo y Vergara (2010), “se logra una ventaja competitiva, mediante una gestión de servicio eficiente. Hay indicadores que sirven para dimensionar la calidad de atención. Pero la medición en sí no es fácil”. (p. 25)

Para el autor Pizzo (2013), “sostuvo que todo servicio son procesos prácticos relacionados al hábito de una institución para conocer las necesidades, problemas y expectativas en relación con la atención o servicio que recibe de la institución”.

Se traduce en un servicio al que se tiene acceso de modo adecuado y dinámico y que a su vez es flexible, oportuno, seguro y confiable, a pesar de los inconvenientes que se presenten o de los errores en su ejecución.

Asimismo, para que el cliente se considerado y tomando en cuenta, es necesario que la organización aplique un servicio diferenciado personal, mediante un personal calificado, cuyo propósito es generar mayores ingresos a menores costos para la empresa. (p. 4)

Para Camisón, Cruz y Gonzales (2006) sostiene que un servicio brindado está entre la expectativa del cliente y el servicio recibido. La calidad de servicio depende del nivel de percepción del cliente con respecto al servicio recibido. (p.193)

Álvarez (1995) sostuvo que:

Todo servicio son aquellas necesidades y prestaciones del servicio, siendo los sujetos los clientes y la entidad prestadora de servicios. Cuanto mayor es la adecuación mayor es la calidad y, por el contrario, a menor adecuación, menor calidad. La mera adecuación, sin embargo, a decir de muchos investigadores, no sería suficiente para garantizar un buen nivel de calidad, porque se trata de superar las expectativas del cliente. (p. 3)

Albrecht (2005) precisa frente a las conceptualizaciones de calidad de servicio como: “Medidas dimensionadas de acuerdo a la experiencia que busca la satisfacción de una necesidad de los usuarios, a fin de solucionar los problemas dándole valor a alguien” (p. 21). Los objetos son observadas para ser comparadas bajo la proximidad de ser ideal de acuerdo al servicio, según las percepciones de los clientes, cuyo propósito es superar las expectativas de cada cliente de los recibido en el ambiente.

Para Fontalvo (2007) sostuvo, de acuerdo a la naturaleza que los bienes tangibles permiten lograr el bienestar de los usuarios, en muchas organizaciones proporcionan un bien tangible, que marquen la diferencia distinta en el mercado, es decir, brindar un servicio adicional con valor agregado (p. 24)

Albrecht (2005) establece cinco compromisos para las empresas sobre calidad: Nuevas empresas en el mercado, empresas que no consideran importante la calidad, empresas que consideran que en todo negocio es necesario considerar lo básico, aquellas organizaciones que realizan esfuerzo en ser más competitivo en el mercado y organizaciones que consideran el servicio como un arte, mediante promociones y publicidades en mejorar e incrementar el servicio brindado. (pp. 16 -17).

Del mismo modo, Drucker (1997) (citado en Cottle, 2007) precisaron que la calidad está relacionada a las perspectivas de los usuarios, el usuario paga por lo que considera útil y de valor, por otro lado, el cliente obtiene un producto o servicio por lo que está dispuesto a pagar. (p. 21).

Según Serna (2006, p. 19) considera que los clientes hacia los clientes comprenden estrategias que la organización busca satisfacer a los usuarios y diferenciarse de sus competidores, de acuerdo a sus necesidades y expectativas en sus clientes.

Tomar conocimiento sobre las estrategias de calidad, es importante para toda organización y por ende para la administración, dando como resultado un desarrollo impulsivo y confort hacia los clientes, es decir, mejorar las expectativas sobre el servicio o producto recibido.

González (2009) precisó que:

La gestión de calidad de acuerdo a ISO 9000 de acuerdo a las actividades administrativas en la organización tiene el propósito de dirigir y control a la empresa con relación a la calidad, asimismo obedece a procesos de gestión de manera oportuna, dándole valor

agregado de manera permanente al producto o servicio según las exigencias de los clientes (p. 2)

Definir a un cliente consumidor va más allá de lo que paga todo cliente por la compra de un producto servicio, es decir, parte de una propuesta de la razón de ser de la empresa, por ende, es necesario una fidelización segura.

Crosby, citado por Aguilar (2006) precisó cuatro propuestas:

- Calidad relacionada a los niveles de satisfacción de acuerdo a las necesidades.
- Todo sistema de calidad requiere de medidas preventivas.
- Los niveles de estandarización de acuerdo a su desempeño deben aplicarse sin defectos.
- El precio factor relacionado a la calidad según la necesidad y niveles de satisfacción.

Horovitz (1991, p. 23) precisó que todo cliente tiene diferentes necesidades, por ende, el servicio brindado no puede ser un estándar de acuerdo a las expectativas de los clientes, siendo necesario establecer y mantener satisfechos a los clientes.

Por otro lado, el servicio de calidad, debe ser considerado de diversas maneras, según la percepción de los clientes, ya que cada cliente viene o llega con experiencias distintas que buscan satisfacción de acuerdo a sus expectativas.

Berry (1991, p. 33) precisó que para tener una calidad superior del servicio brindado, es necesario la participación de una cadena productiva conformada por consumidores, empleados, gerentes y accionistas de la organización, sujetos que cumplen funciones de buscar el beneficio de manera conjunta para un mejor bienestar de la sociedad.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) se fundamenta que la calidad es algo relacionado a la propiedad o valor medible, buscando

que todo servicio debe estar enfocado a mejorar la satisfacción de las necesidades sociales, durante la década de los 60, la calidad del producto era enfocado como calidad objetiva, asimismo durante los años 80, la calidad subjetiva era integrada por aspectos como la personalidad, cultura y factores psicológicos.

Todo servicio debe estar relacionado a actividades desarrollada de manera conjuntas de acuerdo a su naturaleza, es decir, la relación entre cliente – empleados de servicios, teniendo como propósito es buscar soluciones de manera inmediata a los problemas de los usuarios (Grönroos, 1994).

Para Horovitz (1991) precisa que toda actitud deber estar relacionado a la calidad, de acuerdo a la necesidad, dependiendo del conocimiento de las características del producto, pasando de lo económico a requerimientos de niveles de calidad.

Zeithami, Parasuraman y Berry (1993) precisaron que las opiniones de los clientes es un factor importante para la continuidad de una organización a futuro, las opiniones positivas de los usuarios sobre la organización va relacionado a los niveles de satisfacción según sus necesidades y expectativas por el servicio recibido (p. 50)

Así mismo identificar la satisfacción y expectativas de los clientes es necesario obtener información sobre las necesidades, sus atributos, determinando la calidad del servicio alcanzado.

Para Cerna (2002) precisa que todo nivel de servicio, son factores relacionado a la competencia, enfoque expansivo, a fin de alcanzar una estrategia de mucha prioridad, que permiten medir y mejorar la calidad de servicios (p. 40)

Para Cobra (2000, p. 141) sostiene que la calidad de servicio va relacionada con el nivel de consumidor en base a la satisfacción de los clientes de acuerdo a sus necesidades.

Herramientas para conocer las necesidades de los clientes.

Según Fontalvo y Vergara (2010, p. 31-33) consideran herramientas para identificar las necesidades de los usuarios:

Cuestionario. Instrumento que permite obtener información, muchas de las empresas organizan y planifican una estructura (cuestionario) que les permita obtener información a fin de conocer el nivel de satisfacción de los clientes según los servicios recibidos, costo-beneficio y promedio de calificación sobre la atención a los usuarios, etc.

Buzón de sugerencias y reclamos. Proceso que permite identificar el nivel de calificación sobre el servicio recibido por parte de la empresa (mecanismos virtuales).

Experimentar ser cliente. Pasar de empleado a cliente, es decir, los miembros ocuparan en la organización un espacio, por medio del cual percibirá y calificará el nivel de servicio recibido.

Mediante esta técnica se busca comprobar y conocer de manera certera las debilidades de los servicios brindado y conocer los recursos involucrados, considerando:

- Los usuarios reciben un trato de manera indiferente o con simpatía.
- El servicio recibido anima o desanima a los usuarios.
- La insensibilidad hacia los usuarios.
- La arrogancia con los usuarios.
- Incumplimiento de las normas.
- Actitudes negativas de los usuarios.

Necesidades de los clientes a través de los incidentes. Identificación de incidentes negativos para determinar e identificar las necesidades de los clientes, atención con profesionalismo, técnica que permite prevenir antes de corregir, es decir, se trata de tomar actitudes positivas para enfrentar los incidentes y relevancia.

Entrevista a grupos de clientes. Permite identificar y verificar ciertos datos obtenidos, mediante el uso de las técnicas superiores, asimismo se prioriza las necesidades y tomar decisiones frente a las acciones, este proceso se organiza considerando un determinado tema.

Dimensiones de la variable 2. Planeamiento estratégico.

Según Fontalvo (2010, p. 38) establece las siguientes dimensiones sobre calidad del servicio.

Dimensión 1. Elementos tangibles.

Zeithman y Bitner (2002, p. 103) los conceptúa como ambiente de las instalaciones físicas, equipos, materiales que el personal y los usuarios hacen uso de los recursos de infraestructura, cuya finalidad es evaluar los niveles de servicio que brinda y ofrecen las empresas.

De acuerdo a la fundamentación realizada por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC – CIBERTEC (2007, p. 23), considera que los recursos de elementos tangibles permiten a las organizaciones públicas y privadas conocer e identificar los niveles de expectativas de acuerdo a los servicios recibidos.

En síntesis, podemos considerar que el uso de herramientas o recursos en toda organización es de valiosa importancia, por sus características que posee, cuya finalidad es identificar y lograr el buen ambiente de la empresa y de sus colaboradores, cuya finalidad es brindar un servicio adecuado a los clientes.

Dimensión 2. Fiabilidad.

La Real Academia Española (RAE) precisa que fiable es brindar la seguridad cuya finalidad de obtener resultado de manera óptima de acuerdo a un adecuado funcionamiento.

Según Farfán (2007, p. 11) considera que la fiabilidad es entregar un producto sin falla alguna, es la ausencia de riesgos, hasta la entrega final del producto.

De acuerdo a la Revista ABB Nueva Zelanda (2009) se fundamenta que la presente dimensión es mantener una estrecha relación con el nivel de tendencia, es decir, solucionar las fallas de las herramientas utilizadas. En toda organización la fiabilidad implica la seguridad de identificar los problemas y darle solución de manera inmediata. (p. 35)

En síntesis, es cumplir con los plazos establecidos (entrega), resolución de problemas, absolución de quejas y reclamos.

Dimensión 3. Capacidad de respuestas.

Zeithman y Bitner (2002) precisaron que:

Todo personal puede solucionar y resolver problemas que se presentan de manera constante mediante capacidades y habilidades personales, cuya finalidad es lograr y responder los requerimientos de los clientes de manera eficiente, buscando la satisfacción y fidelidad. (p.103)

Para Fernando (1998, p. 60), precisa que responsabilidad es la capacidad de toda persona, es decir, cumplir una obligación y cumplirla, a fin de dar respuesta a lo que se espera.

Según Carreras y Otros (2006, p. 35) fundamenta que toda responsabilidad está relacionada a adquirir obligaciones y cumplirlas a fin de dar respuesta a lo que se espera.

La responsabilidad son valores morales, relacionada a la conciencia de la persona cuya finalidad es tener la capacidad de reflexionar, orientar y valorar los efectos de dichos actos o puestos de asistencia a los clientes a fin de brindarles y recibir un servicio rápido, son procesos individuales y colectivos que permiten identificar y conocer los efectos de sus actos y tomar consciencia de sí mismo, asimismo la colectividad es tener la capacidad de incidir de manera voluntaria en asumir sus efectos o consecuencias.

Dimensión 4. Seguridad.

Para Castillo (2005, p. 2) precisa que la seguridad se conceptúa como la integración de conocimientos sobre lo que realizan, teniendo la capacidad de transferir niveles de confianza para un buen servicio a los clientes.

Zeithman y Bitner (2002, p. 103) precisaron que el servicio de seguridad está vinculado al conocimiento y cortesía de los colaboradores, asimismo poseer habilidades como: buena fe y confianza hacia los clientes.

En síntesis, la seguridad son cualidades, habilidades y aptitudes de una persona, quienes poseen conocimientos de lo que realizan y deben hacer para brindar información adecuada

y obtener los resultados esperados del servicio brindado, considerando importante que la precisión y la predisposición, asimismo la capacidad está relacionada con recibir indicaciones de los clientes para conocer las necesidades o ayudar que necesitan durante el servicio requerido.

Dimensión 5. Empatía.

Para Zeithman y Bitner (2002, p. 103) precisa que la empatía es estar y ponerse de lado de los clientes a fin de brindarles una atención de manera individualizada y cuidadosa según los requerimientos del servicio brindado.

Para Feshback (1984, p. 67) precisa que el servicio de empatía se logra mediante las percepciones de los usuarios, buscando adquirir simpatía por los clientes o usuarios.

Por otro lado la empatía es fundamentada como la capacidad social de uno mismo, por lo cual nosotros entendemos emocionalmente y posibilita intercambios de comunicación, sentimiento y comprensión.

Así mismo la motivación es un factor influyente en la persona, considerando que existe necesidades que son parte de la persona humana tomados en cuenta para satisfacción de uno mismo.

Por consiguiente, el servicio de empatía permite conocer la personalidad del otro, se busca la interrelación entre el yo y el otro para evidenciar la convivencia de manera mutua, buscando la solución de acuerdo a las necesidades o problemas que existe.

1.3.3. Marco conceptual

Planeamiento estratégico. El proceso de planeamiento es labor de la decisión de la administración y dirección de la organización, de acuerdo a los análisis realizados, es decir, tomando en consideración problemas futuros a fin de resolver los presentes.

Calidad. Relacionado al nivel de conformidad manifestada por los usuarios, lo cual permite cambios de manera competente a partir del consumidor.

Calidad estática. Nivel de categorías relacionada a la calidad de manera inflexibles, superioridad de manera absoluta o conformidad total.

Calidad dinámica. Nivel de cambio según los factores de percepción y motivación.

Calidad programada. Cuando la organización logra alcanzar la satisfacción de sus clientes.

Insatisfacción inevitable. Niveles de insatisfacción por el servicio o producto, es decir, la atención recibida no va de acuerdo a las expectativas de los clientes.

Insatisfacción evitable. Son programaciones realizadas por la entidad para mejorar la calidad percibido por los clientes, es decir, una relación mutua de conformidad.

Satisfacción industrial. Nivel de conformidad entre los programado y la calidad realizada.

Satisfacción casual. Es cuando la calidad proyectada no se alcanza, sin embargo existe conformidad entre la calidad entregada y la esperada.

1.4. Formulación del problema.

1.4.1. Problema general.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate Vitarte 2016?

1.4.2. Problemas específicos

Problemas específicos 1.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles?

Problemas específicos 2.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad?

Problemas específicos 3.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta?

Problemas específicos 4.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la seguridad?

Problemas específicos 5.

¿Qué relación existe entre el planeamiento estratégico y la empatía?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

A nivel teórico, se analizó las conceptualizaciones de la investigación científica, asimismo se tomó en cuenta teorías que justificaron las variables según los autores mencionados, garantizando construir y fundamentar conceptualizaciones teóricas relacionado al estudio, permitiendo realizar una investigación de manera relevante para futuras investigaciones.

1.5.2. Justificación practica

Según Bernal (2010), proceso que permite ayudar a resolver un problema, proponiendo alternativas de solución o estrategias para resolverlo (p.106).

Mediante un proceso de planificación en la gerencia de desarrollo urbano, los trabajadores propios de la municipalidad ofrecerán un servicio más dinámico e incidirán positivamente en el grado de aprobación del cliente.

1.5.3. Justificación metodológica

Mediante uso de procedimientos, técnicas y métodos científicos se determinará comprobar los enunciados propuestos, herramientas de recolección de datos de manera clara y precisa, generando validez y confiabilidad acuerdo al contexto de estudio.

1.5.4. Justificación social

La investigación permitirá resolver problemas sociales, tiene un impacto social determinado y circunscrito a un determinado grupo social, de manera relevante en un determinado tiempo de acuerdo a las utilidades y necesidades.

El estudio ha generado tener un impacto relevante, lo que ha constituido beneficios para los habitantes del distrito de Ate, permitiendo identificar criterios personales de los usuarios de acuerdo al servicio brindado generando expectativas

La investigación aquí desarrollada tiene impacto positivo, para la sociedad del distrito de Ate, en cuanto a la calidad en el servicio en la gerencia de desarrollo urbano. Se buscó soluciones a los problemas de insatisfacción en cuanto al servicio de gestión de trámites en dicha municipalidad.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles.

Hipótesis específica 2.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad.

Hipótesis específica 3.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 4.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad.

Hipótesis específica 5.

Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía.

1.7. Objetivos**1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la de calidad del servicio.

1.7.2. Objetivos específicos.**Objetivo específico 1.**

Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles.

Objetivo específico 2.

Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad.

Objetivo específico 3.

Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta.

Objetivo específico 4.

Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la seguridad.

Objetivo específico 5.

Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la empatía.

II Método

2.1. Variables

2.1.1. Definición conceptual

Variable 1: Planeamiento estratégico

Según Hernández (2006), proceso que toda organización planifica de acuerdo al enfoque administrativo, a fin de tomar decisiones en la empresa a largo plazo, según el diagnóstico o análisis externo, para alcanzar propósitos y objetivos empresariales (p. 309)

Variable 2: Calidad del servicio.

Determina la permanencia de toda empresa en un mercado competitivo, se conceptualiza como percepciones y expectativas de aquellos usuarios que reciben adquieren un producto y reciben un servicio por un personal calificado y capacitado que atiende los requerimientos y necesidades de los clientes mediante la aplicación de estrategias de manera conjunta. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p. 50)

2.1.2. Definición operacional

Variable 1: Planeamiento estratégico

La medición la variable planeamiento estratégico fue medido mediante seis dimensiones, de acuerdo al tamaño de la muestra frente a instrumento utilizado (escala de Likert).

Variable 2: Calidad del servicio.

La medición la variable calidad de servicios fue medido mediante cinco dimensiones, de acuerdo al tamaño de la muestra de usuarios según el instrumento utilizado (escala de Likert).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de la variable planeamiento estratégico.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Rango
Planeamiento estratégico	Fijar objetivos	Diagnóstico. Revisión Información	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
	Definir problemas	Soluciones Ambiente. Evaluación.	11, 12, 13, 14, 15		
	Modernización	Cultura Beneficios Evaluación	16,17, 18, 19, 20		
	Formulación de estrategias	Información Estrategias Toma de decisiones	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		
	Ejecución	Coordinación Liderazgo Planes	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40		
	Control	Seguimiento Sistema de información Desempeño.	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad del servicio.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Rango	
Calidad del servicios	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno	1, 2, 3, 4, 5, 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre		
		Instalaciones físicas visualmente atractivas				
		Apariencia integral de los colaboradores				
		Elementos tangibles atractivos				
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	7, 8, 9, 10, 11, 12			
		Interés de resolución de problemas				
		Realizar servicios inmediatamente				
		Concluir en el plazo prometido				
	Capacidad de respuesta	Ser asertivo	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18			Bajo
		Colaboradores comunicativos y asertivos				
		Colaboradores rápidos				
		Colaboradores dispuestos a ayudar				
		Colaboradores que responden				
		Colaboradores recursivos y creativos				

Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	19, 20, 21, 22, 23,
	Cientes seguros con su proveedor	24
	Colaboradores amables	
	Colaboradores bien formados	
Empatía	Atención individualizada al cliente	
	Horario conveniente	
	Atención personalizada de los colaboradores	25, 26, 27, 28, 29, 30
	Preocupación por los intereses de los clientes	
	Comprensión por las necesidades de los clientes	

Fuente:

Elaboración

propia

2.3. Metodología

Enfoque

Según Quezada (2010), precisó que:

Los estudios cuantitativos, se conceptualiza como la conformación de procesos y métodos (deductivo) que determinan verificar y comprobar de manera numérica y estadística el valor significativo de la investigación, mediante un proceso de recojo de información a fin de ser analizado y comprobada estadísticamente (p. 33).

Método.

Para el proceso de la investigación se utilizó el método hipotético deductivo, procedimiento que el investigador realizó de manera científica, es decir, de manera práctica, a fin de comprobar y verificar el nivel de significancia de los anunciados propuestos, asimismo se analizó y determinó la verdad de los enunciados de manera deductiva de acuerdo a la experiencia o pronóstico de la hipótesis formulada.

Nivel de investigación.

El estudio es de nivel descriptivo, sustentado por Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80), quienes precisaron que los estudios descriptivos buscan analizar y conceptualizar las variables de estudio, asimismo identificar los perfiles de personas, etc. quienes serán parte de un análisis científico.

El estudio es de nivel correlacional, porque la finalidad es identificar el nivel de fuerza de relación entre dos variables de estudio, para “Hernández, Fernández et. al. (2010, p. 63), lo conceptúa como el proceso de medición o grado de relación que existe entre dos variables, a fin de analizarlo desde un punto de vista estadístico de acuerdo a la aplicación de correlación.

2.4. Tipos de estudio

Sánchez y Reyes (2006).

Un estudio de tipo básica, se fundamenta por observar los problemas o fenómenos, asimismo permiten analizar y buscar conocimientos de acuerdo a la realidad, no se evidencia resultados prácticos, sin embargo se considera alternativas o sugerencias necesarias de acuerdo a las conclusiones obtenidas. (p. 36).

Las investigaciones de tipo básica, nos ha permitido analizar mediante el proceso de observación aquellos fenómenos o problemas existentes de acuerdo a la naturaleza o diagnóstico ocurridos, a fin de relacionarlo con otros conocimientos conceptualizados de una investigación científica y responder de manera clara y precisa las preguntas o interrogantes formuladas, suscitados de acuerdo a los hechos reales lo que dio inicio a un problema a fin de analizarlo de manera sistemática, precisas y objetiva.

2.5. Diseño

La investigación fue de diseño no experimental, es decir, durante el proceso de análisis del estudio, no se realizó manipulaciones de ninguna de las variables, fueron observados de acuerdo a su contexto natural. Es transversal, porque tuvo finalidad establecer lugar y tiempo para su ejecución. Es correlacional, porque permitió identificar los niveles de relación.

Gráficamente se denota:

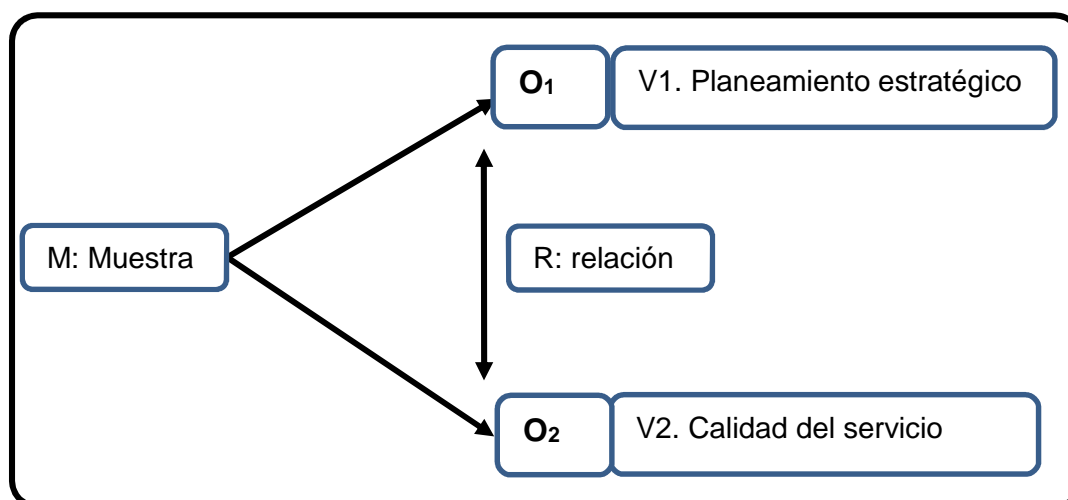


Figura 1. Diagrama del diseño de investigación

Dónde:

- M** : Muestra de estudio
V1 : Planeamiento estratégico
V2 : Calidad del servicio
0₁ : Evaluación de la variable 1
0₂ : Evaluación de la variable 2.
R : La “R” hace mención a la posible relación entre ambas Variables.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

De acuerdo a los autores de Levin y Rubin (2004) precisaron que toda población de estudio son un conjunto de personas que son parte de un proceso de investigación, mediante un proceso de selección de muestra representativa (p. 30)

El proceso de distribución o selección poblacional estuvo representado por 80 usuarios que acuden a la Municipalidad.

Tabla 3

Distribución de la población de usuarios de la Municipalidad distrital de Ate.

Área	Usuarios
Gerencia de Desarrollo Urbano	80

Nota: Municipalidad de Ate.

2.6.2. Muestra.

Para Murray (2010, p. 64) conceptúa que la muestra son un grupo de personas seleccionada de la población de estudio, grupos que pertenecerán al proceso de investigación a fin de observar el comportamiento de las variables de estudio.

Se utilizó una muestra de 80 usuarios de manera representativa que fueron parte de la investigación.

2.6.3. Muestreo.

Se tuvo como herramienta de análisis el muestro de tipo censal (no probabilístico), es decir, la totalidad de usuarios participaron en la investigación científica.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En todo proceso de investigación es importante la utilización de técnicas e instrumentos que permiten recolectar datos de manera clara y confiable, para la recolección de datos el investigador elaboro un cuestionario de acuerdo a las variables de estudio.

Ficha técnica 1.

Instrumento: Cuestionario de planeamiento estratégico.

Autor: Valentín Mallma Espinoza

Año: 2016

Lugar: Municipalidad de Ate

Muestra: 80 usuarios

Aplicación: Proceso individual.

Tiempo: 20 min.

Norma de aplicación:

El proceso de medición de la variable planeamiento estratégico fue medido mediante un cuestionario (escala de Likert), cuestionario compuesto por 50 ítem, organizados en 6 dimensiones, a fin de obtener datos de manera clara y confiable mediante un trabajo de campo aplicado a los usuarios del Área de Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad.

Tabla 4

Valoración expresiva de la escala de Likert para la variable planeamiento estratégico

Expresión cualitativa	Escala
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Nunca	2
Casi nunca	1

Nota: Elaboración propia

Para obtener tablas de manera grupal o individual por variables o dimensiones se utilizó el proceso de Baremación, considerando los niveles de bajo, medio y alto de acuerdo a la frecuencia y porcentaje.

Ficha técnica 2.

Instrumento: Cuestionario de calidad de servicios

Autor: Valentín Mallma Espinoza

Año: 2016

Lugar: Municipalidad de Ate

Muestra: 80 usuarios

Aplicación: Proceso individual.

Tiempo: 20 min.

Norma de aplicación:

El proceso de medición de la variable calidad de servicios fue medido mediante la aplicación de un cuestionario (escala de Likert), cuestionario compuesto por 30 ítems, organizados en 5 dimensiones, a fin de obtener datos de manera clara y confiable mediante un trabajo de campo aplicado a los usuarios del Área de Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad.

Tabla 5

Valoración expresiva de la escala de Likert para la variable calidad de servicios

Expresión cualitativa	Escala
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Nota: Elaboración propia

Para poder obtener tablas y figuras de manera individual por variables o dimensiones se utilizó el proceso de Baremación, considerando los niveles de bajo, medio y alto de acuerdo a la frecuencia y porcentaje.

Validez y confiabilidad

Validez.

Proceso de intervención de profesionales (juicio de expertos), quienes analizaron de acuerdo a sus capacidades intelectuales las preguntas formuladas a fin de determinar el cumplimiento de pertinencia, relevancia y claridad de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio, lo que garantizó la aplicación de los cuestionarios.

Tabla 6

Proceso de validez por los juicios de expertos de la universidad

Expertos	Datos o cargos	Resultados
Canales Aybar Duque Rómulo	Mg. Gestión pública	Aplicable
Anicama Romero Liliana del Pilar	Mg. Metodóloga	Aplicable
Parra Cabrera Luis	Mg. Gestión Pública	Aplicable
Total		Aplicable

Nota: Validación de juicios de expertos

Los profesionales concluyeron que las preguntas formuladas en los instrumentos son fiables.

Confiabilidad.

Para el proceso de confiabilidad se utilizó el Alfa de Cron Bach, lo que determinó la fiabilidad del instrumento.

La fórmula de Alfa de Cron Bach:

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianza de los ítems

K: Número de ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

r: Coeficiente de Alfa de Cron Bach

Tabla 7

Nivel de fiabilidad del instrumento de planeamiento estratégico

Elementos	Alfa de Cron Bach
50	,938

Nota: Base de datos.

Tabla 8

Nivel de fiabilidad del instrumento de calidad de servicios

Elementos	Alfa de Cron Bach
30	,891

Nota: Base de datos.

2.8. Método de análisis de datos.

Según Quezada (2010, p. 132) precisa que para realizar análisis de datos y tener resultados confiables se considera procesos de codificación, tabulación, escalas, etc.

Los resultados estadísticos fueron obtenidos mediante el programa Spss, obteniendo tablas y gráficos de acuerdo a los niveles de frecuencia y porcentaje según las dimensiones y variables de estudio.

El proceso de contratación de los enunciados fue mediante el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

Tabla 9

Niveles estadísticos de correlación de Rho Spearman.

Valor	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula

De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0,71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

2.9. Aspectos éticos.

Durante su proceso de elaboración se respetó la voluntad propia de los sujetos participantes, a fin de no generar críticas sobre la investigación realizada.

Así mismo se tomó en cuenta los principios éticos de responsabilidad y respeto hacia los autores mencionados durante el desarrollo de las conceptualizaciones y análisis teóricas como recurso de información: revistas, libros, páginas web, etc.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos.

3.1.1. Resultados de la variable planeamiento estratégico

Tabla 10.

Frecuencia estadística de los niveles de la variable planeamiento estratégico.

Valoración	fi	%
Bajo	15	18,8%
Medio	65	81,2%
Alto	0	0%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

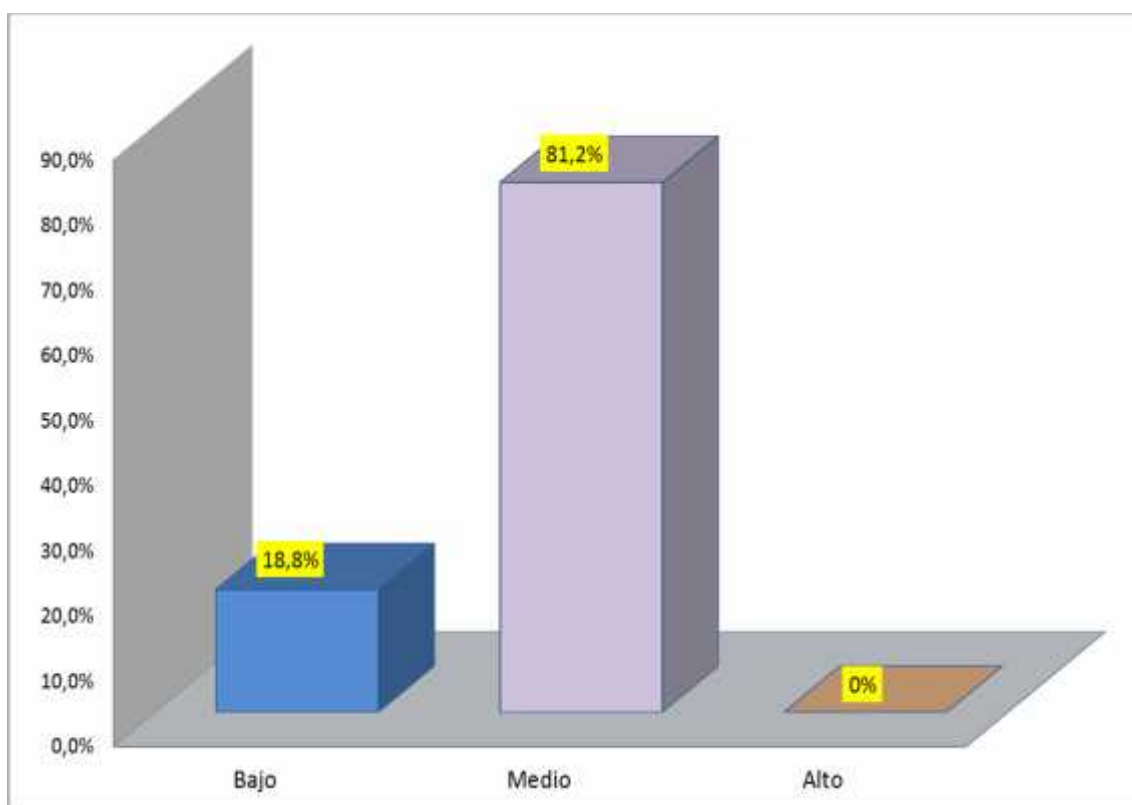


Figura 1. Representación gráfica de la variable planeamiento estratégico.

Interpretación: Se evidencia que el 81.2% de los usuarios consideran como nivel medio el plan estratégico que se desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 18.8% consideran como bajo y el 0% consideran como alto.

Tabla 11.

Frecuencia estadística de los niveles de la dimensión fijar objetivos.

Valoración	fi	%
Bajo	9	11,2%
Medio	71	88,8%
Alto	0	0%
Total	80	100,0

Nota: Base de datos.

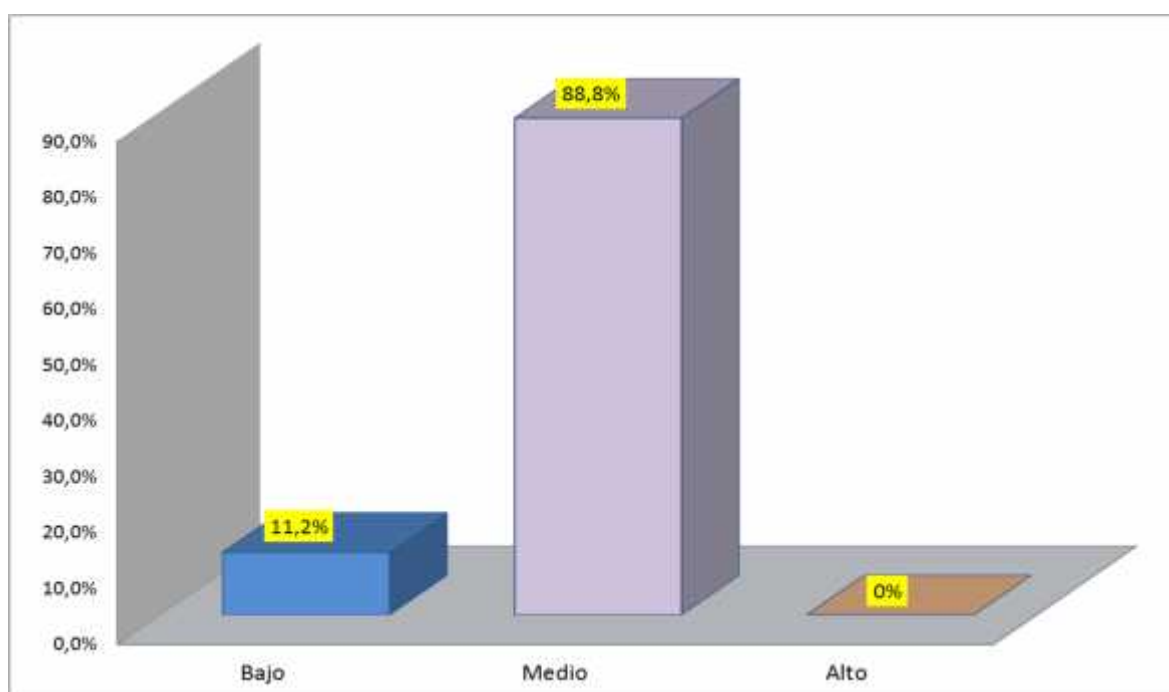


Figura 2. Representación gráfica de la dimensión fijar objetivos.

Interpretación: Se evidencia que el 88.8% de los usuarios consideran como nivel medio el proceso de fijar objetivos estratégicos en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 11.2% consideran como bajo y el 0% consideran como alto.

Tabla 12.

Frecuencia estadística de los niveles de la dimensión definir problemas.

Valoración	fi	%
Bajo	14	17,5%
Medio	65	81,2%
Alto	1	1,3%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

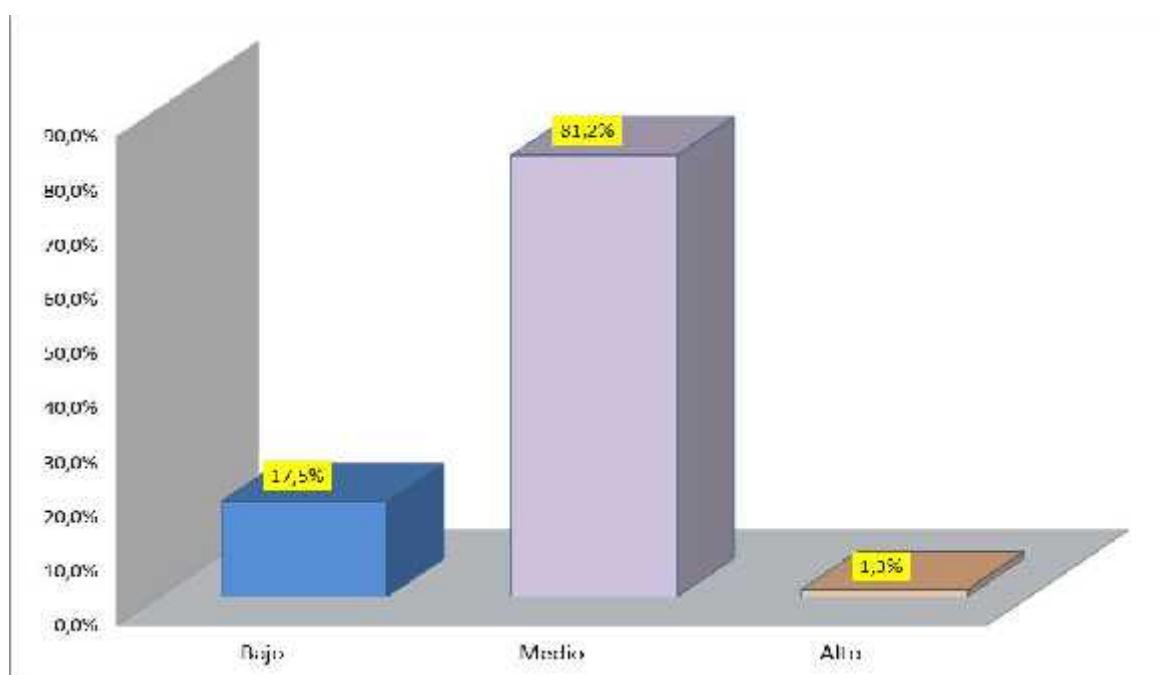


Figura 3. Representación gráfica de la dimensión definir problemas.

Interpretación: Se evidencia que el 81.2% de los usuarios consideran como nivel medio el proceso de definir problemas estratégicos en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 17.5% consideran como bajo y el 1.3% consideran como alto.

Tabla 13

Frecuencia estadística de los niveles de la dimensión modernización.

Valoración	fi	%
Bajo	12	15,0%
Medio	62	77,5%
Alto	6	7,5%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

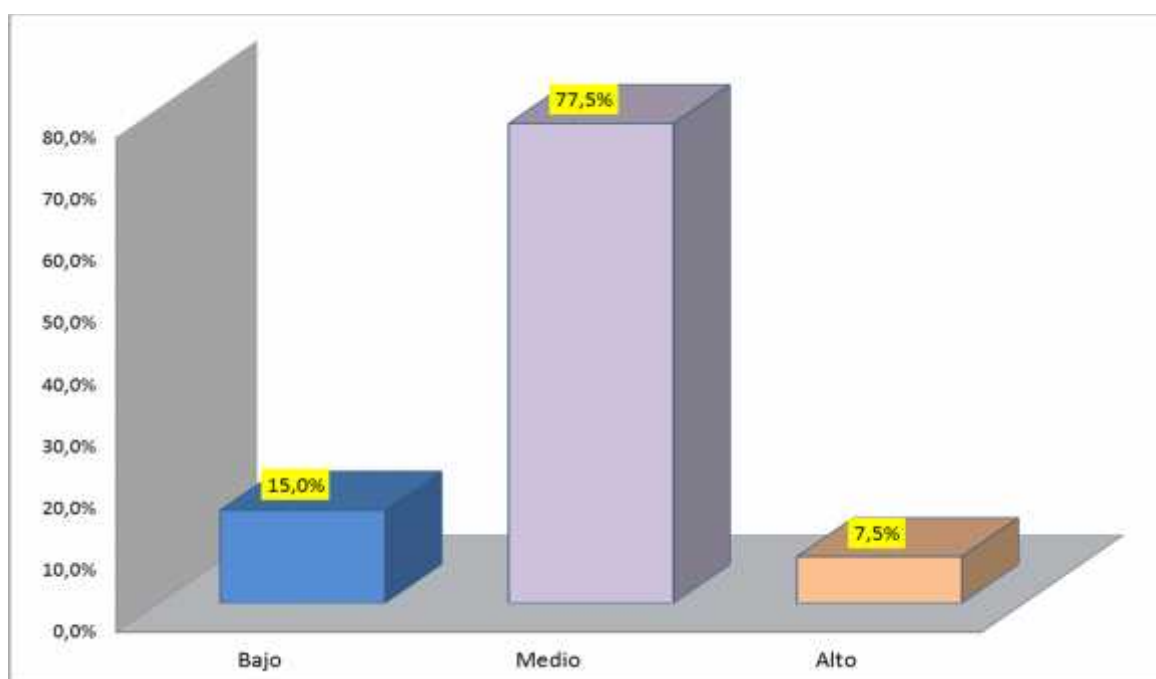


Figura 4. Representación gráfica de la dimensión modernización.

Interpretación: Se evidencia que el 77.5% de los usuarios consideran como nivel medio el proceso de modernización estratégicos en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 15% consideran como bajo y el 7.5% consideran como alto.

Tabla 14.

Frecuencia estadística de los niveles de la dimensión formulación de estrategias.

Valoración	fi	%
Bajo	14	17,5%
Medio	64	80,0%
Alto	2	2,5%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

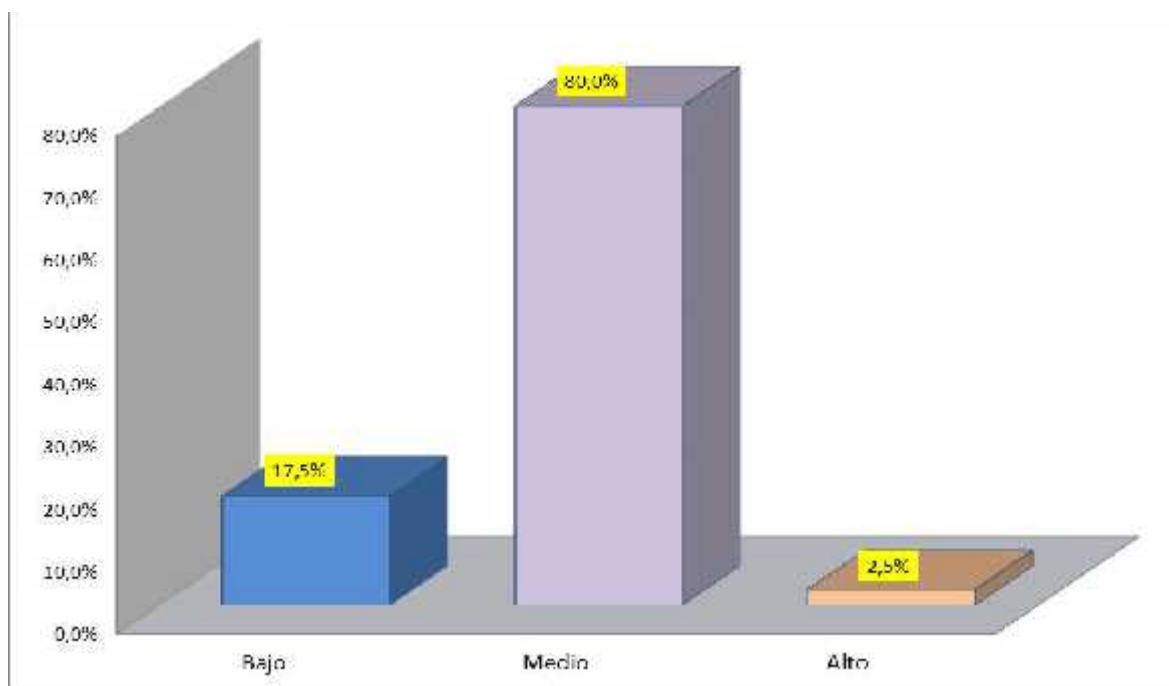


Figura 5. Representación gráfica de la dimensión formulación de estrategias.

Interpretación: Se evidencia que el 80% de los usuarios consideran como nivel medio el proceso de formulación de estrategias en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 17.5% consideran como bajo y el 2.5% consideran como alto.

Tabla 15

Frecuencia estadística de los niveles de la dimensión ejecución.

Valoración	fi	%
Bajo	19	23,8%
Medio	57	71,2%
Alto	4	5,0%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

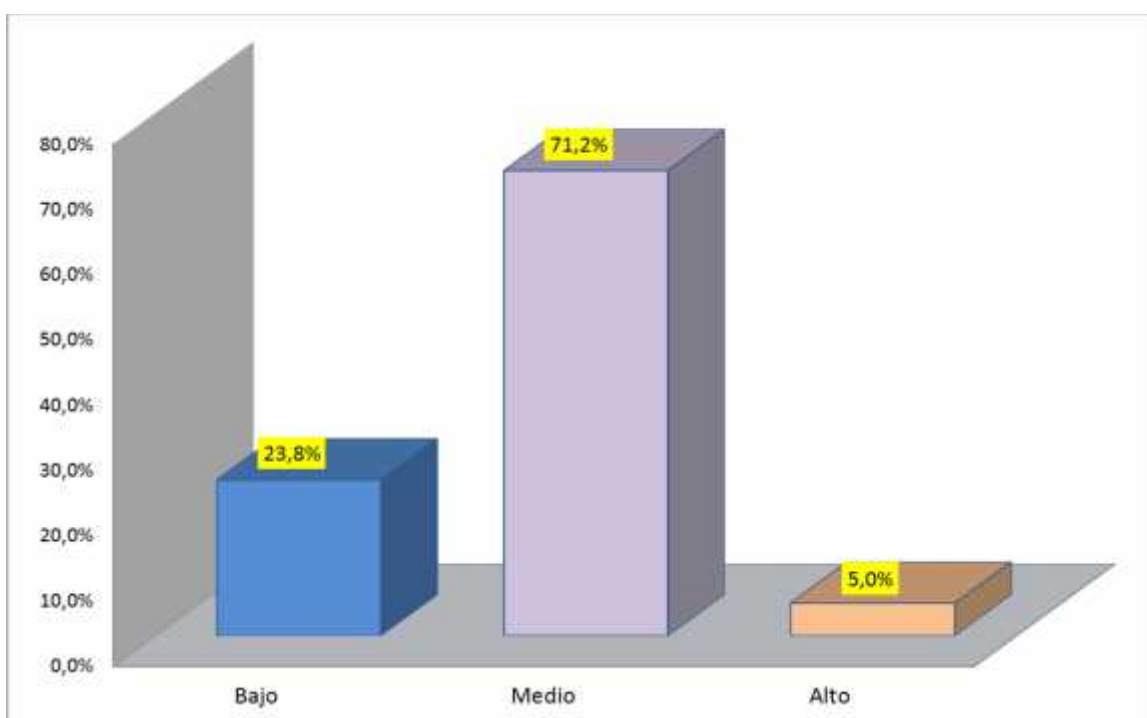


Figura 6. Representación gráfica de la dimensión ejecución

Interpretación: Se evidencia que el 71.2% de los usuarios consideran como nivel medio el proceso de ejecución estratégico en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 23.8% consideran como bajo y el 5% consideran como alto.

Tabla 16.

Frecuencia estadística de los niveles de la dimensión control.

Valoración	fi	%
Bajo	20	25,0%
Medio	51	63,7%
Alto	9	11,3%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

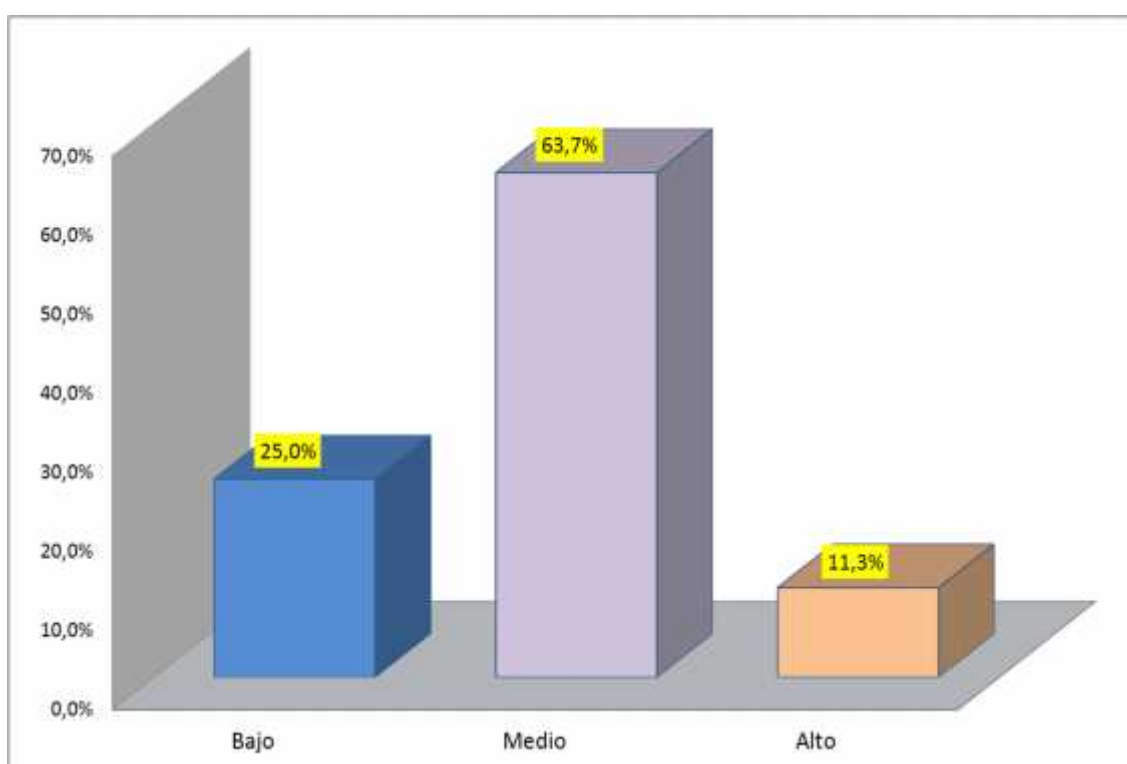


Figura 7. Representación gráfica de la dimensión control.

Interpretación: Se evidencia que el 63.7% de los usuarios consideran como nivel medio el proceso de control estratégico en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 25% consideran como bajo y el 11.3% consideran como alto.

3.1.2. Resultados de la variable calidad de servicios.

Tabla 17.

Frecuencia estadística de la variable calidad de servicio.

Valoración	fi	%
Bajo	11	13,7%
Medio	64	80,0%
Alto	5	6,3%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

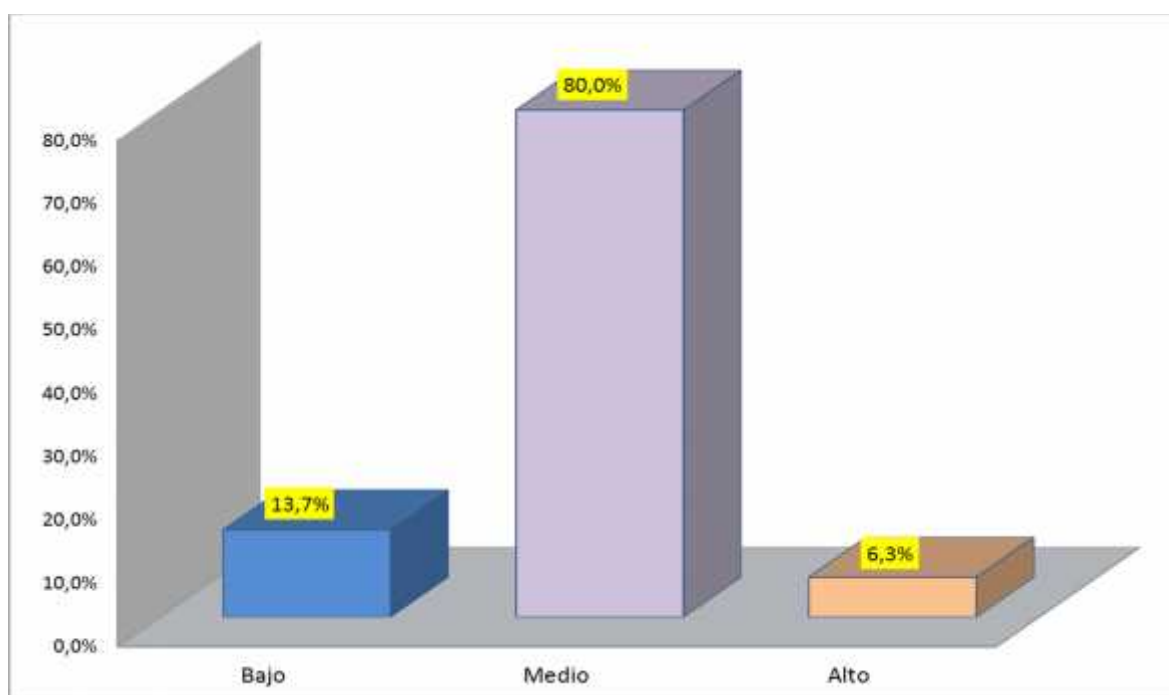


Figura 8. Representación gráfica de la variable calidad de servicio.

Interpretación: Se evidencia que el 80% de los usuarios consideran como nivel medio la calidad de servicio que desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 13.7% consideran como bajo y el 6.3% consideran como alto.

Tabla 18

Frecuencia estadística de la dimensión elementos tangibles.

Valoración	fi	%
Bajo	9	11,2%
Medio	68	85,0%
Alto	3	3,8%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

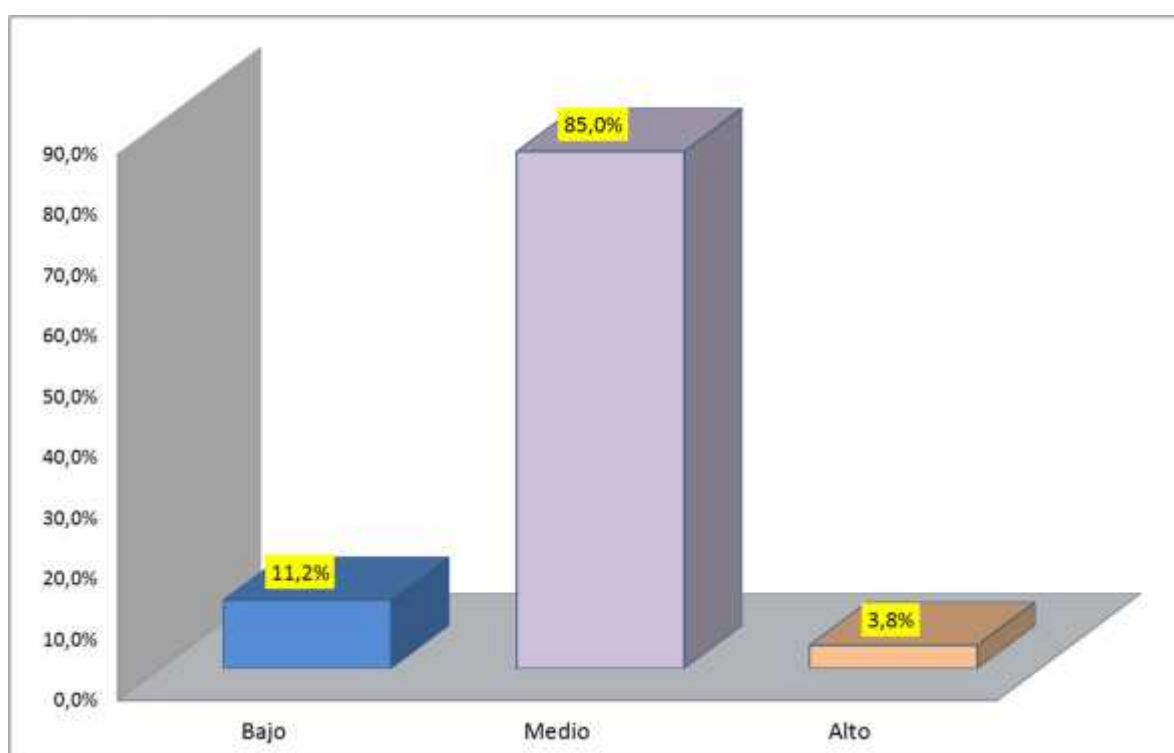


Figura 9. Representación gráfica de la dimensión elementos tangibles.

Interpretación: Se evidencia que el 85% de los usuarios consideran como nivel medio el servicio de elementos tangibles que desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 11.2% consideran como bajo y el 3.8% consideran como alto.

Tabla 19

Frecuencia estadística de la dimensión fiabilidad.

Valoración	fi	%
Bajo	14	17,5%
Medio	59	73,7%
Alto	7	8,8%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

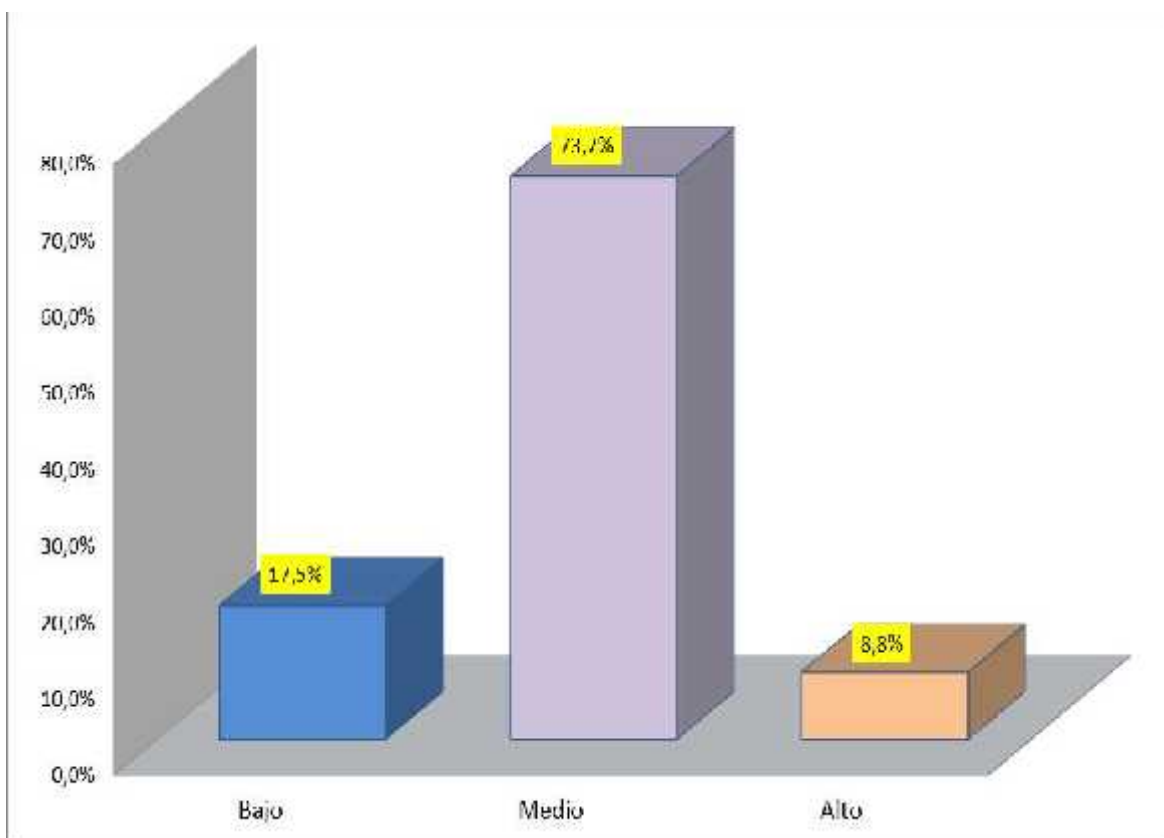


Figura 10. Representación gráfica de la dimensión fiabilidad.

Interpretación: Se evidencia que el 73.7% de los usuarios consideran como nivel medio el servicio de fiabilidad que desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 17.5% consideran como bajo y el 8.8% consideran como alto.

Tabla 20

Frecuencia estadística de la dimensión capacidad de respuesta.

Valoración	fi	%
Bajo	9	11,3%
Medio	62	77,4%
Alto	9	11,3%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

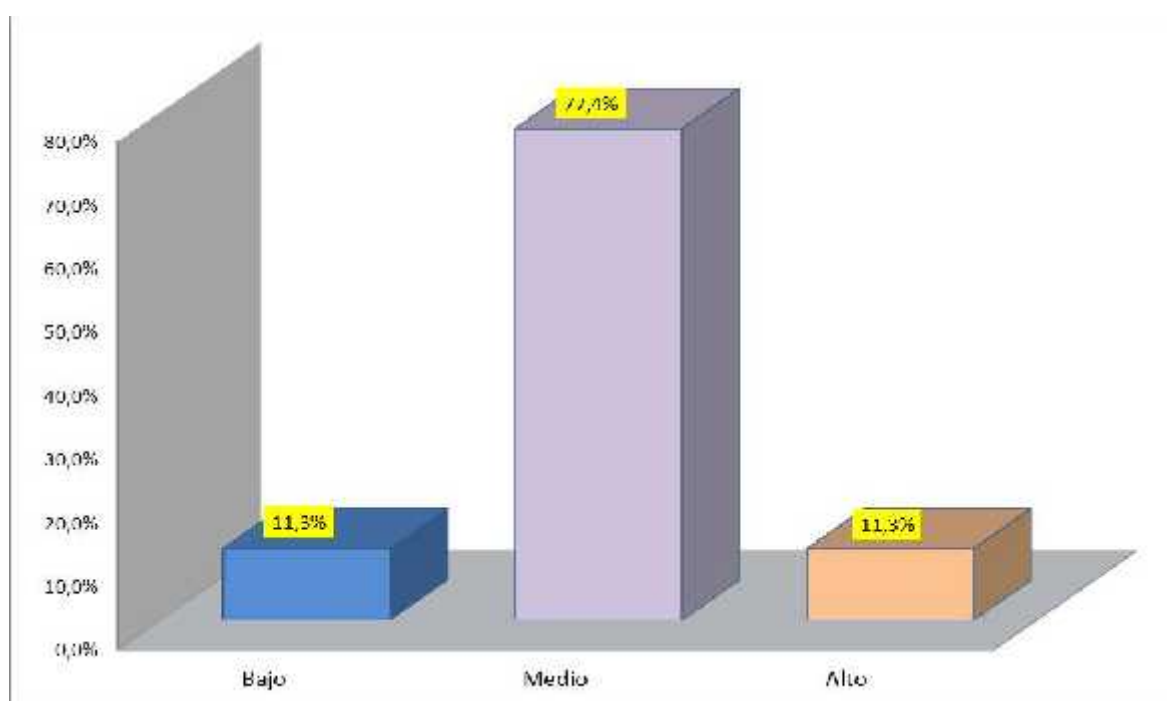


Figura 11. Representación gráfica de capacidad de respuesta.

Interpretación: Se evidencia que el 77.4% de los usuarios consideran como nivel medio el servicio de capacidad de respuesta que desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 11.3% consideran como bajo y el 11.3% consideran como alto.

Tabla 21.

Frecuencia estadística de la dimensión seguridad.

Valoración	fi	%
Bajo	20	25,0%
Medio	49	61,2%
Alto	11	13,8%
Total	80	100,0%

Nota: Base de datos.

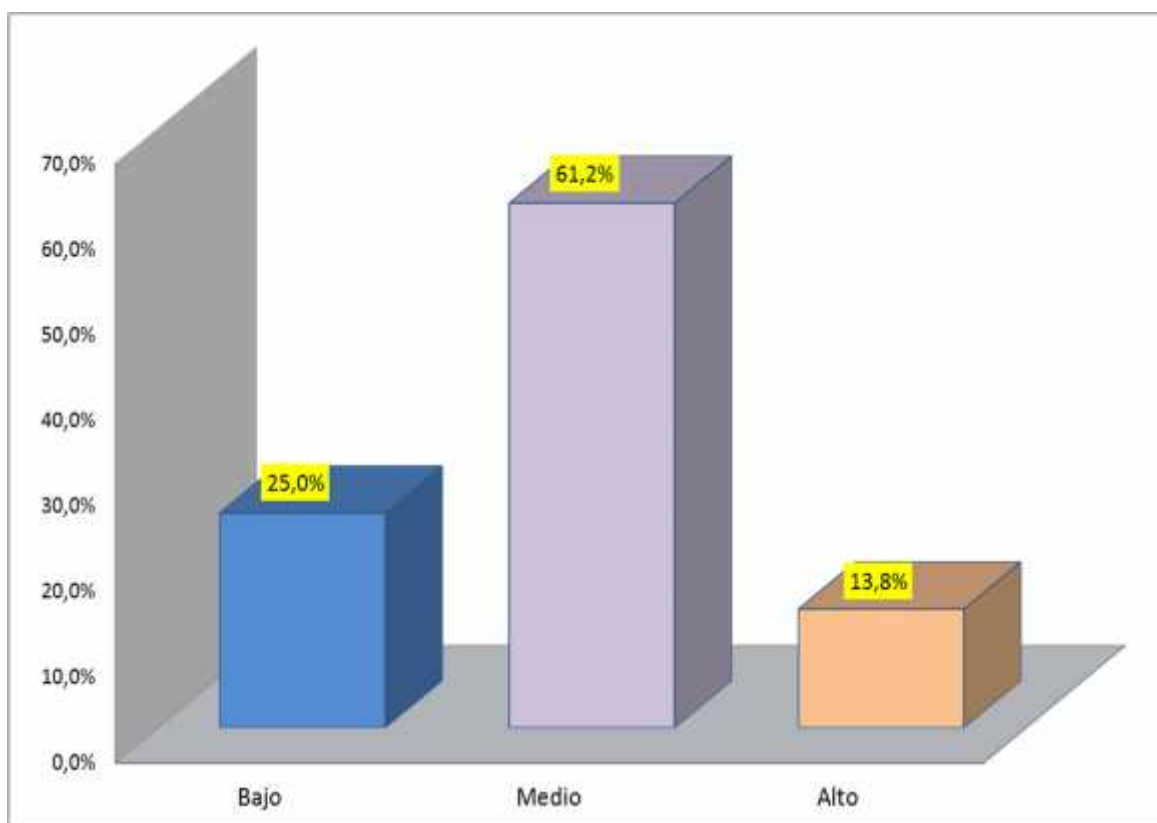


Figura 12. Representación gráfica de la dimensión seguridad.

Interpretación: Se evidencia que el 61.2% de los usuarios consideran como nivel medio el servicio de seguridad que desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 25% consideran como bajo y el 13.8% consideran como alto.

Tabla 22

Frecuencia estadística de la dimensión empatía.

Valoración	fi	%
Bajo	19	23,7%
Medio	50	62,5%
Alto	11	13,8%
Total	80	100,0%

Nta: Base de datos.

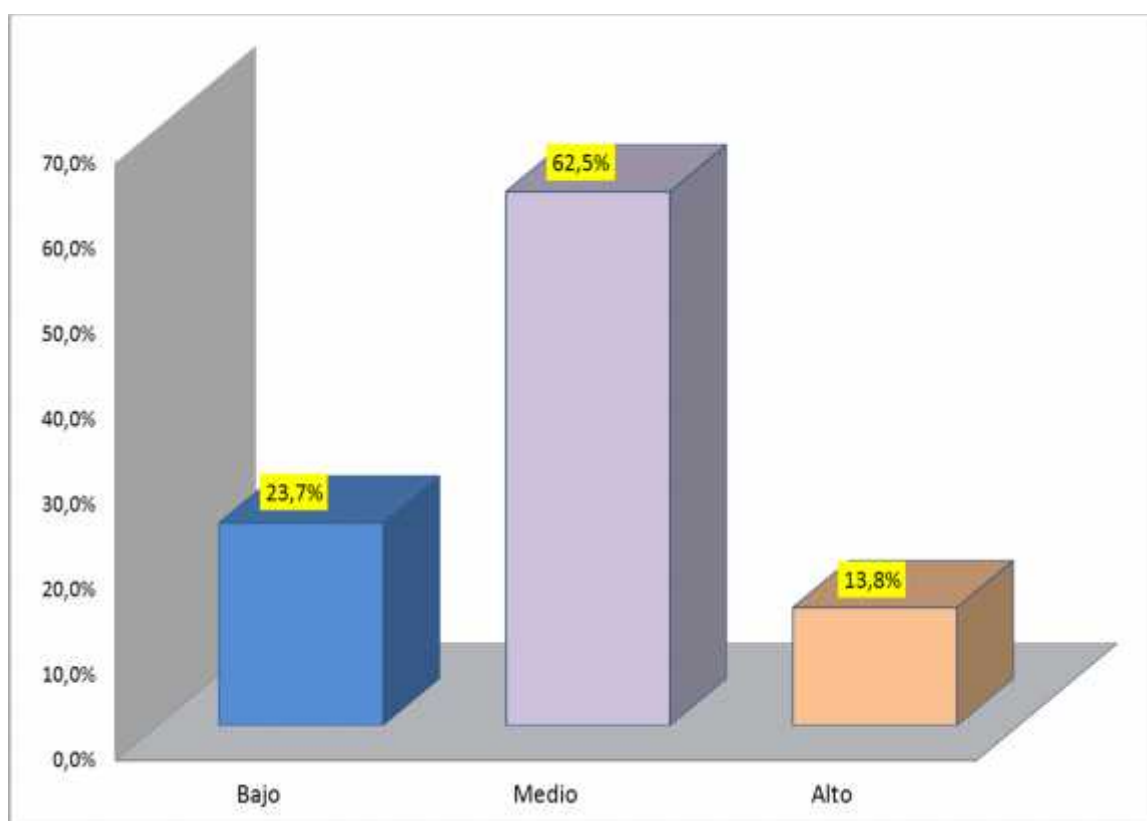


Figura 13. Representación gráfica de la dimensión empatía.

Interpretación: Se evidencia que el 62.5% de los usuarios consideran como nivel medio el servicio de empatía que desarrolla en el área de gerencia de desarrollo urbano, el 23.7% consideran como bajo y el 13.8% consideran como alto.

3.1.3. Tablas cruzadas de las variables y dimensiones de estudio.

Tabla 23

Resultados entre planeamiento estratégico y la calidad del servicio.

		Calidad de servicios				Total
		Bajo		Medio	Alto	
Planeamiento estratégico	Bajo	N	11	4	0	15
		%	13,8%	5,0%	0,0%	18,8%
	Medio	N	0	60	5	65
		%	0,0%	75,0%	6,3%	81,3%
	Alto	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	N	11	64	5	80
		%	13,8%	80,0%	6,3%	100,0%

Nota: Base de datos.

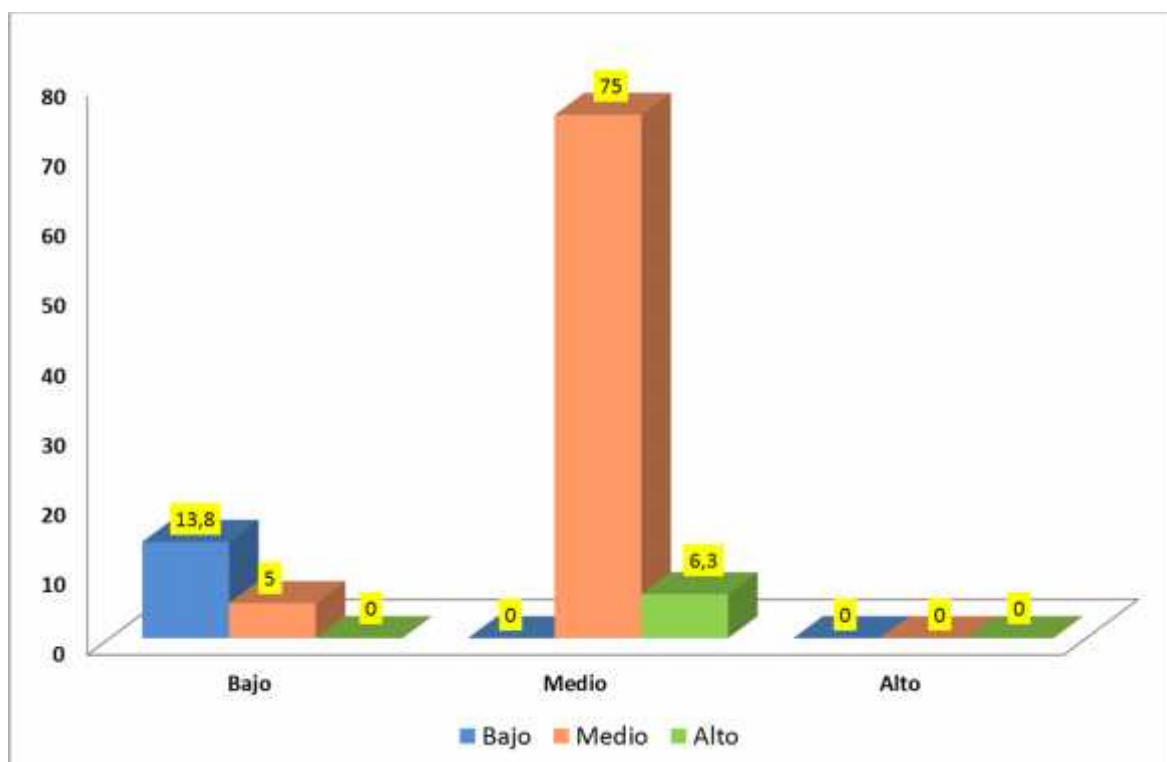


Figura 14. Representación gráfica de planeamiento estratégico y la calidad del servicio.

En la tabla 23, según el planeamiento estratégico (bajo), se evidencia que el 13.8% consideran como bajo el nivel de calidad de servicio, el 5% como medio y el 0% como alto, frente al planeamiento estratégico (medio), el 0% considera como bajo el nivel de calidad de servicio, el 75% como medio y el 6.3% como alto. Frente al planeamiento estratégico (alto), el 0% consideran como bajo, medio y alto el nivel de calidad de servicios.

Tabla 24

Resultados entre planeamiento estratégico y los elementos tangibles.

			Elementos tangibles			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeamiento estratégico	Bajo	N	8	7	0	15
		%	10,0%	8,8%	0,0%	18,8%
	Medio	N	1	61	3	65
		%	1,3%	76,3%	3,8%	81,3%
	Alto	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	N	9	68	3	80
		%	11,3%	85,0%	3,8%	100,0%

Nota: Base de datos.

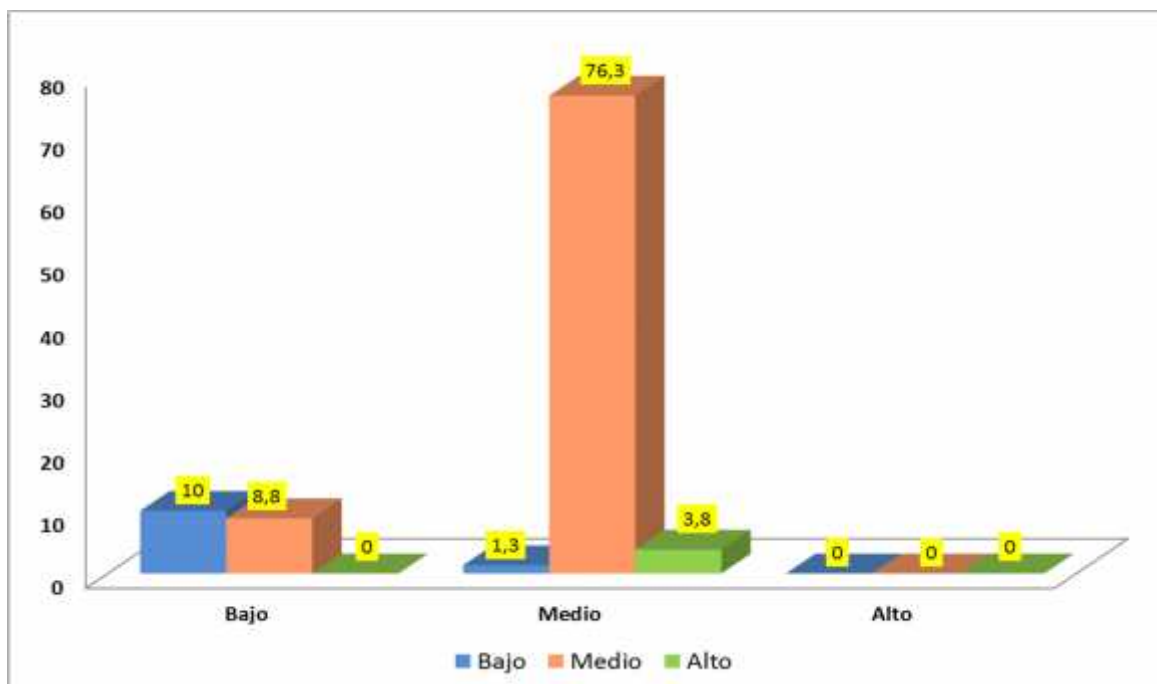


Figura 15. Representación gráfica de planeamiento estratégico y los elementos tangibles.

En la tabla 24, según el planeamiento estratégico (bajo), se evidencia que el 10% consideran como bajo el nivel de servicio de elementos tangibles, el 8.8% como medio y el 0% como alto, frente al planeamiento estratégico (medio), el 1.3% considera como bajo el nivel de servicio de elementos tangibles, el 76.3% como medio y el 3.8% como alto. Frente al planeamiento estratégico (alto), el 0% consideran como bajo, medio y alto el nivel de servicio de elementos tangibles.

Tabla 25.

Resultados entre planeamiento estratégico y la fiabilidad.

		Fiabilidad				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Planeamiento estratégico	Bajo	N	11	4	0	15
		%	13,8%	5,0%	0,0%	18,8%
	Medio	N	3	55	7	65
		%	3,8%	68,8%	8,8%	81,3%
	Alto	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	N	14	59	7	80
		%	17,5%	73,8%	8,8%	100,0%

Nota: Base de datos.

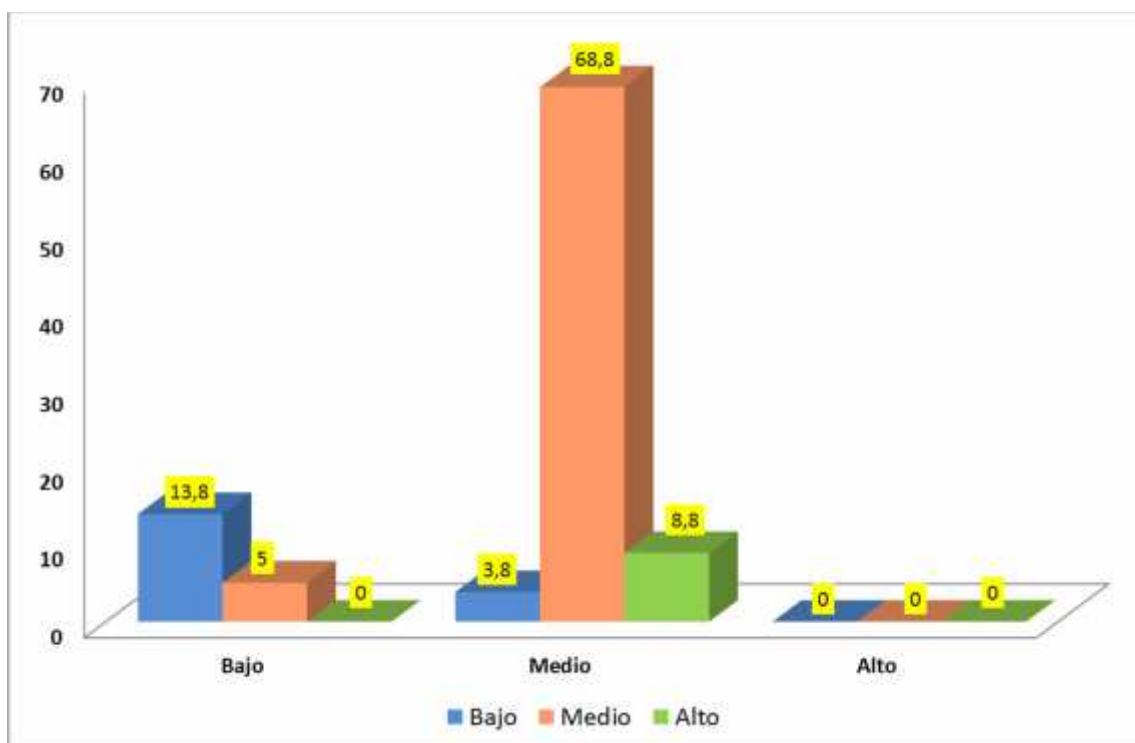


Figura 16. Representación gráfica de planeamiento estratégico y la fiabilidad.

En la tabla 25, según el planeamiento estratégico (bajo), se evidencia que el 10% consideran como bajo el nivel de servicio de fiabilidad, el 13.8% como medio y el 0% como alto, frente al planeamiento estratégico (medio), el 3.8% considera como bajo el nivel de servicio de fiabilidad, el 68.8% como medio y el 8.8% como alto. Frente al planeamiento estratégico (alto), el 0% consideran como bajo, medio y alto el nivel de servicio de fiabilidad.

Tabla 26.

Resultados entre planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta.

			Capacidad de respuesta			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeamiento estratégico	Bajo	N	6	9	0	15
		%	7,5%	11,3%	0,0%	18,8%
	Medio	N	3	53	9	65
		%	3,8%	66,3%	11,3%	81,3%
	Alto	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	N	9	62	9	80
		%	11,3%	77,5%	11,3%	100,0%

Nota: Base de datos.

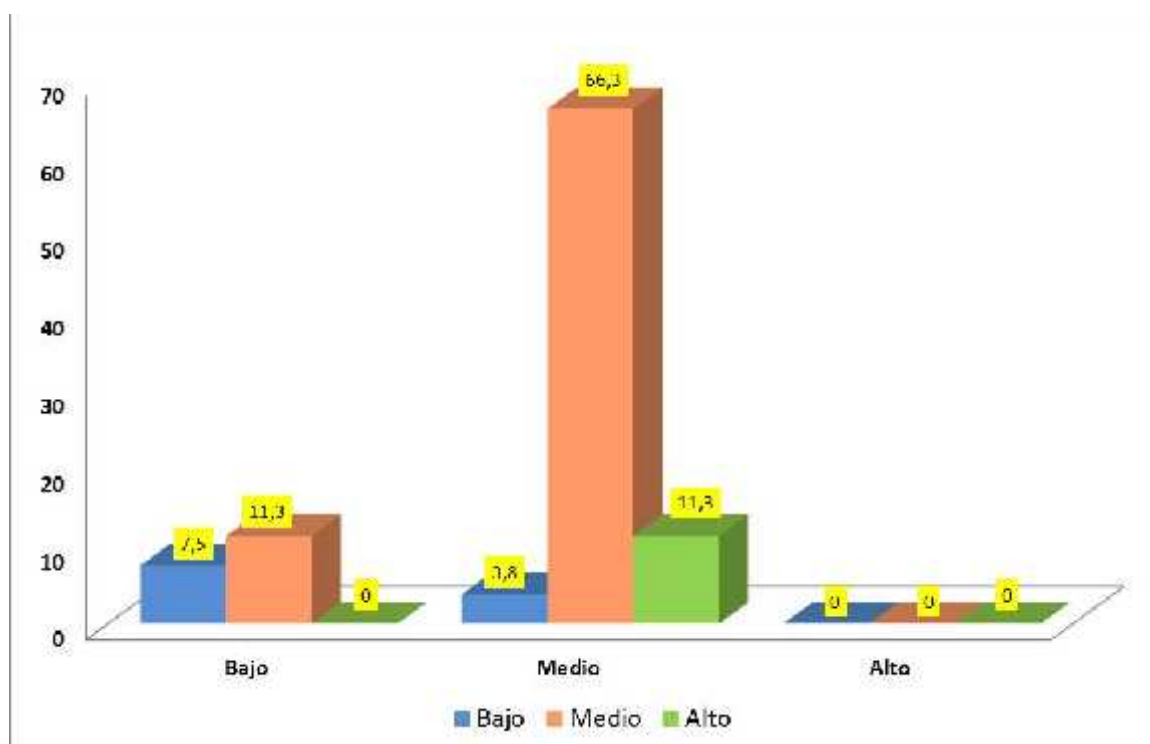


Figura 17. Representación gráfica de planeamiento estratégico y la capacidad.

En la tabla 26, según el planeamiento estratégico (bajo), se evidencia que el 7.5% consideran como bajo el nivel de servicio de capacidad de respuesta, el 11.3% como medio y el 0% como alto, frente al planeamiento estratégico (medio), el 3.8% considera como bajo el nivel de servicio de capacidad de respuesta, el 66.3% como medio y el 11.3% como alto. Frente al planeamiento estratégico (alto), el 0% consideran como bajo, medio y alto el nivel de servicio de capacidad de respuesta.

Tabla 27.

Resultados entre planeamiento estratégico y la seguridad.

			Seguridad			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeamiento estratégico	Bajo	N	13	2	0	15
		%	16,3%	2,5%	0,0%	18,8%
	Medio	N	7	47	11	65
		%	8,8%	58,8%	13,8%	81,3%
	Alto	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	N	20	49	11	80
		%	25,0%	61,3%	13,8%	100,0%

Nota: Base de datos.

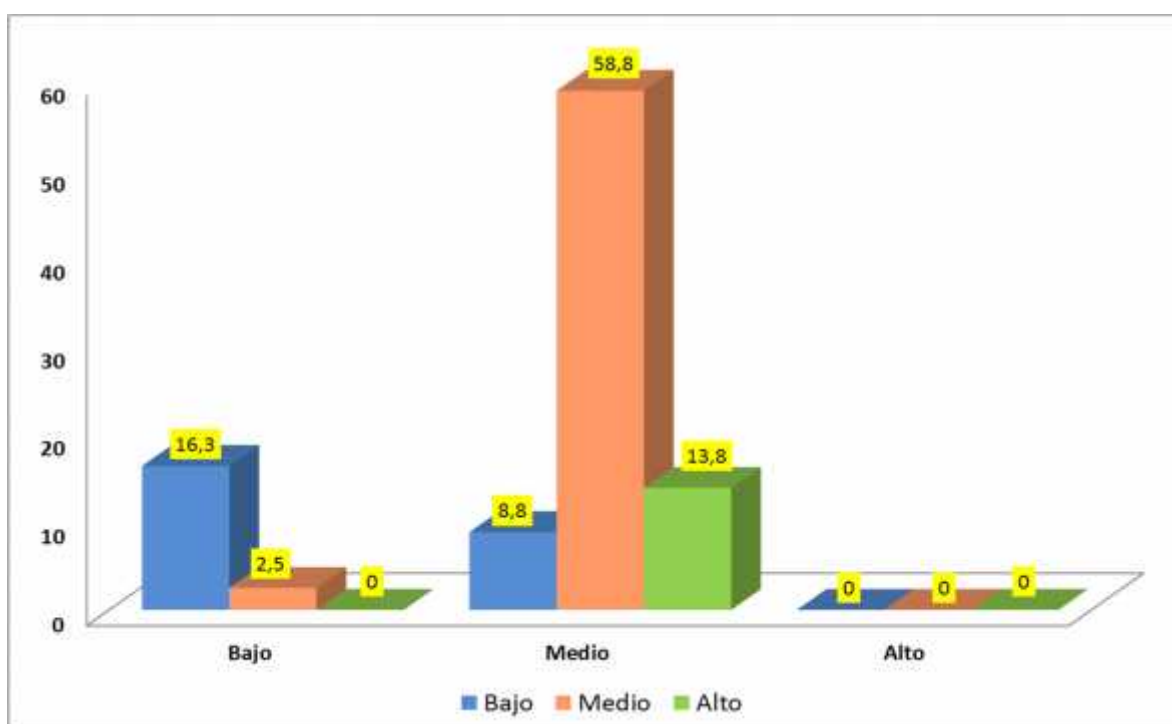


Figura 18. Representación gráfica de planeamiento estratégico y seguridad.

En la tabla 27, según el planeamiento estratégico (bajo), se evidencia que el 16.3% consideran como bajo el nivel de servicio de seguridad, el 2.5% como medio y el 0% como alto, frente al planeamiento estratégico (medio), el 8.8% considera como bajo el nivel de servicio de seguridad, el 58.8% como medio y el 13.8% como alto. Frente al planeamiento estratégico (alto), el 0% consideran como bajo, medio y alto el nivel de servicio de seguridad.

Tabla 28.

Resultados entre planeamiento estratégico y empatía.

			Empatía			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planeamiento estratégico	Bajo	N	12	3	0	15
		%	15,0%	3,8%	0,0%	18,8%
	Medio	N	7	47	11	65
		%	8,8%	58,8%	13,8%	81,3%
	Alto	N	0	0	0	0
		%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Total	N	19	50	11	80
		%	23,8%	62,5%	13,8%	100,0%

Nota: Base de datos.

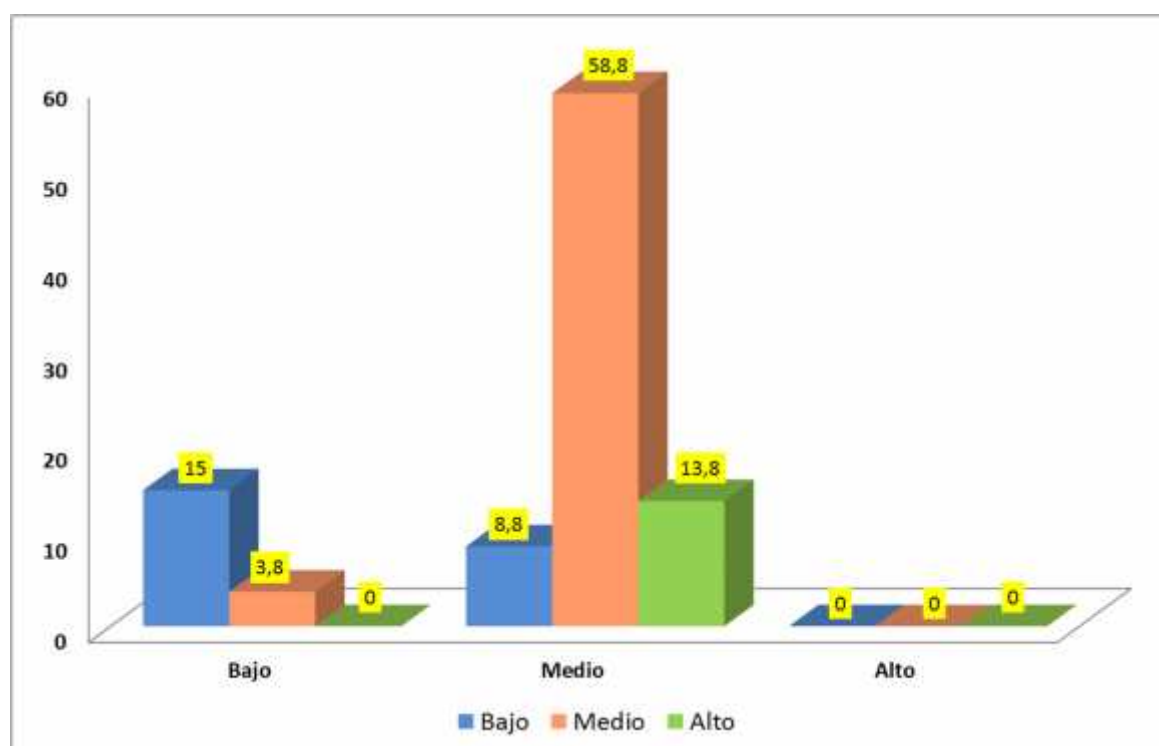


Figura 19. Representación gráfica de planeamiento estratégico y empatía.

En la tabla 28, según el planeamiento estratégico (bajo), se evidencia que el 15% consideran como bajo el nivel de servicio de empatía, el 3.8% como medio y el 0% como alto, frente al planeamiento estratégico (medio), el 8.8% considera como bajo el nivel de servicio de empatía, el 58.8% como medio y el 13.8% como alto. Frente al planeamiento estratégico (alto), el 0% consideran como bajo, medio y alto el nivel de servicio de empatía.

Tabla 29

Prueba de bondad para determinar la distribución estadística

Variables y dimensiones	Kolmogorov – Smirnov	
	gl	Sig
Variable 1. Planeamiento estratégico	80	,001
Dimensión 1	80	,073
Dimensión 2	80	,008
Dimensión 3	80	,001
Dimensión 4	80	,000
Dimensión 5	80	,004
Dimensión 6	80	,006
Dimensión 1	80	,002
Dimensión 2	80	,006
Dimensión 3	80	,200
Dimensión 4	80	,000
Dimensión 5	80	,016
Variable 2. Calidad de servicios	80	,200

Sig. > 0.05 tiene distribución normal

Los resultados estadísticos determinaron de acuerdo a la prueba de normalidad una significancia menor que $p < 0,000$, por lo tanto, corresponde utilizar la prueba estadística no paramétrica (Correlación de Spearman)

3.2. Contrastación de las hipótesis.

3.2.1. Hipótesis general

a. Prueba de hipótesis general.

Hi. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios.

Ho. No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio.

b. Cálculos.

Tabla 30.

Correlación entre el planeamiento estratégico y la calidad de servicios.

	Planeamiento estratégico	Calidad de servicios
Correlación de Spearman	,946**	
Sig.	,000	
n	80	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Estadísticamente se aprecia una relación ($Rho = 0,946$) nivel muy alto, asimismo se evidencia 0,000, lo cual determina que la variable 1 y la variable 2 están correlacionadas.

3.2.2. Hipótesis específica 1

a. Prueba de hipótesis específica

Hi. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles

Ho. No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles

b. Cálculos.

Tabla 31

Correlación entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles

	Planeamiento estratégico	Elementos tangibles
Correlación de Spearman	,749**	
Sig.	,000	
n	80	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Estadísticamente se aprecia una relación ($Rho = 0,749$) nivel alto, asimismo se evidencia un valor de 0,000, lo cual determina que la variable 1 y la dimensión 1 están correlacionadas.

3.2.3. Hipótesis específica 2

a. Prueba de hipótesis específica

Hi. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad

Ho. No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad

b. Cálculos.

Tabla 32

Correlación entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad

	Planeamiento estratégico	Fiabilidad
Correlación de Spearman	,803**	
Sig.	,000	
n	80	

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Estadísticamente se aprecia una relación ($Rho = 0,803$) nivel alto, asimismo se evidencia un valor de 0,000, lo cual determina que la variable 1 y la dimensión 2 están correlacionadas.

3.2.4. Hipótesis específica 3

a. Prueba de hipótesis específica

Hi. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta

Ho. No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta

b. Cálculos.

Tabla 33

Correlación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta

	Planeamiento estratégico	Capacidad de respuesta
Correlación de Spearman	,789**	
Sig.	,000	
n	80	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Estadísticamente se aprecia una relación ($Rho = 0,789$) nivel alto, asimismo se evidencia un valor de 0,000, lo cual determina que la variable 1 y la dimensión 3 están correlacionadas.

3.2.5. Hipótesis específica 4

a. Prueba de hipótesis específica

Hi. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad

Ho. No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad

b. Cálculos.

Tabla 34

Correlación entre el planeamiento estratégico y la seguridad

	Planeamiento estratégico	Seguridad
Correlación de Spearman	,861**	
Sig.	,000	
n	80	

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Estadísticamente se aprecia una relación ($Rho = 0,861$) nivel alto, asimismo se evidencia un valor de 0,000, lo cual determina que la variable 1 y la dimensión 4 están correlacionadas.

3.2.6. Hipótesis específica 5

a. Prueba de hipótesis específica

Hi. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía

Ho. No existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía

b. Cálculos.

Tabla 35

Correlación entre el planeamiento estratégico y la empatía

	Planeamiento estratégico	Empatía
Correlación de Spearman	,880**	
Sig.	,000	
n	80	

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Estadísticamente se aprecia una relación ($Rho = 0,880$) nivel alto, asimismo se evidencia un valor de 0,000, lo cual determina que la variable 1 y la dimensión 5 están correlacionadas.

V. Discusión

Los resultados estadísticos obtenidos según la aplicación de los instrumentos han permitido realizar un proceso de análisis de acuerdo a los porcentajes, frecuencia y niveles de correlación a fin de cumplir con los enunciados propuestos en la investigación, obteniendo una fiabilidad del Alfa de Cronbach de 0.938 y 0.891 valor fuerte de confiabilidad.

Frente a la hipótesis general, según la tabla 32, se obtuvo un valor de significativo de ,000 menor que $p < 0.05$ y una relación muy alta ($r=0.946$), determinando la relación entre ambas variables de estudio planeamiento estratégico y calidad de servicios, frente a dichos resultados, sostiene Zavaleta (2014), en su investigación considera que es importante mejorar la calidad de servicios como proceso de lograr una fidelización de los usuarios de acuerdo al servicio prestado, es decir, las dimensiones de calidad de servicios deben lograr un impacto de manera positiva en los usuarios, a fin de obtener calificaciones de nivel bueno y regular según los niveles del servicio.

Orosco (2012), precisa que los reclamos son factores que han causado insatisfacción en los usuarios, considerando y proponiendo que mediante un proceso de mejora se podrá lograr reducir las deficiencias que existe en la institución, es necesario realizar un programa de capacitación de manera permanente en los trabajadores, cuya finalidad de contar con un personal más comprometido en las atenciones realizadas, lo que permitirá la mala práctica de servicio que brinda la empresa a los clientes, y tener una buena imagen institucional y ser más competente.

Finalmente, Agurto (2014) en su investigación sobre sistemas de gestión de la calidad, concluye que existe actividades relacionadas a la administración que causan desorden en el área operativa y funcional, lo que permitió realizar un plan de trabajo de manera secuencial. Mediante el sistema de gestión se logrará mejorar el proceso de control de los servicios en el personal y la organización, se consideró la implementación de procesos para controlar los procesos de contratación de los colaboradores y la retención de personal de acuerdo a la calidad profesional de los miembros de la empresa.

Así mismo de acuerdo a la hipótesis específica 1, en la presente tabla 33 se obtuvo un valor de significancia de ,000 menor que $p < 0.05$, es decir que el planeamiento estratégico y los elementos tangibles mantienen una relación significativa, siendo esta relación alta ($r=0.749$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio.

Por otro lado, de acuerdo a la hipótesis específica 2, se evidencia en la tabla 34 un valor de ($r=0.803$) relación positiva alta, determinando una relación entre ambas variables de estudio planeamiento estratégico y fiabilidad. Frente a la hipótesis específica 3, en la tabla 35 se evidencia un valor de ($r=0.789$) relación positiva alta, determinando una relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la gerencia de desarrollo urbano.

Así mismo de acuerdo a la hipótesis específica 4, se tuvo como resultado de manera estadística un valor de ($r=0.861$) concluyendo que el planeamiento estratégico se relaciona de manera significativa con la seguridad (Tabla 36). Finalmente, según la hipótesis específica 5 se evidencia una relación de ($r=0.880$) correlación positiva alta, determinando una relación entre el planeamiento estratégico y la empatía.

Parrales (2012), en su estudio sobre modelo de gestión estratégico frente a la productividad, concluye que las operaciones de acuerdo a los procesos realizados no se dan cumplimiento a las especificaciones establecidas, en el caso de molienda existe entre un 46% y 48% de las especificaciones no se ejecutan de manera adecuada, asimismo en las operaciones no se ha realizado de manera óptima, por ende de acuerdo a un proceso experimental se logró mejorar el nivel de eficiencia de uso de los recursos, determinando que el nuevo modelo de control ha permitido mejorar la calidad y los procesos productivos de la empresa.

Por otro lado Hernández (2011) sustenta que todas las organizaciones públicas de nivel superior deben poseer y contar un modelos de control y norma de calidad según los estándares internacionales que supervisan a las universidades el nivel de calidad establecidas en mediano y largo plazo, asimismo se determinó que los modelos de control de calidad han mejorado el compromiso profesional de las universidades buscando un buen desempeño y satisfacción de toda la organización de manera interna y externa.

V. Conclusiones

- Primera: Se logró obtener una relación entre la variable 1 y la variable 2, con un valor de $r = 0,946$ (relación muy alta), se rechazó la H_0 y aceptó la H_1 .
- Segunda: Se logró obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 1, con un valor de $r = 0,749$ (relación alta), se rechazó la H_0 y aceptó la H_1 .
- Tercera: Se logró determinar la relación entre la variable 1 y la dimensión 2, con un valor de $r = 0,803$ (relación alta), se rechazó la H_0 y aceptó la H_1 .
- Cuarta: Se logró obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 3, con un valor de $r = 0,789$ (relación alta), se rechazó la H_0 y aceptó la H_1 .
- Quinta: Se logró obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 4, con un valor de $r = 0,861$ (relación alta), se rechazó la H_0 y aceptó la H_1 .
- Sexta: Se logró obtener una relación entre la variable 1 y la dimensión 5, con un valor de $r = 0,880$ (relación alta), se rechazó la H_0 y aceptó la H_1 .

VI. Recomendaciones

- Primera: Es importante que el Alcalde y regidores de la Municipalidad de Ate, realicen una buena planificación se mejore el servicio a los ciudadanos de la comuna, ya que la población en general aún mantienen un desconcierto y desconfianza en sus autoridades locales por la mala gestión que presentan las Municipalidades a nivel de Lima metropolitana y provincias.
- Segunda: Se sugiere que la Gerencia de Desarrollo Urbano desarrolle una planificación orientada a fortalecer la buena organización interna, cuya finalidad es buscar la credibilidad de los ciudadanos mediante un servicio de calidad.
- Tercera: Los trabajadores de la Gerencia Municipal deben tomar en cuenta que si bien el planeamiento estratégico se relaciona directamente con el servicio brindado en los ciudadanos de la comuna, lo que, constituye un respaldo a la gestión municipalidad actualmente.
- Cuarta: Es imprescindible que mediante el planeamiento las diversas Gerencias de Ate, podrán proyectar y fortalecer el integro de los servicios a los vecinos de la Municipalidad mediante un proceso de mejora continua.
- Quinta: Se sugiere el involucramiento de toda la comunidad del distrito, a fin de evaluar de manera permanente la función y calidad de servicios que brindan todas las áreas de la municipalidad, considerando que mediante el planeamiento se podrá mejorar el servicio brindado.

VII. Referencias

- Agurto, C. (2014). Sistemas de la Gestión de la Calidad en el área de recursos humanos de la empresa. ADEN EIRL.
- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, A. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Albrecht, K. (2005). La Inteligencia Social. Obtenido el 04 abril del 2009 de www.resumido.com/es/libro.php/243
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.
- Castillo, E. (2005). Marketing de servicios. Chile: Universidad del BÍO-BÍO de Chile.
- Carrasco F. (2011). Estudio de la investigación de gestión basado en procesos en Bancoestado. Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Fisca Matemáticas – Departamento de Ingeniería industrial.
- Carreras, L. y otros (2006). Como educar en valores. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia: ediciones Morata.
- Cerna, N. (2002). Calidad de servicio expresada en la satisfacción del usuario externo e interno Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca 2002. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH.
- Cibertec. (2007). Servicio al cliente. Lima, Perú, Derechos de editor reservados: Universidad peruana de ciencias aplicadas SAC.
- Cobra, M. (2000). Marketing de servicios. Estrategias para turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. (Segunda Ed). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Cottle, D. (2007). El servicio centrado en el cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. España: Editorial Díaz de Santos.

Farfán, Y. (2007). La fiabilidad. Cusco – Perú: Editorial moderna.

Fernando, S. (1998). Alegría y responsabilidad. Lima, Perú: Fondo editorial UPC febrero del 1998.

Feshback, N. (1984) Empatía, como experiencia a partir de emociones. Recuperado de: www.apsique.com/wiki/SociEmpatia Visita 26.2011.

Fontalvo, T. (2007). La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 – 2008. Obtenido el 29 de mayo del 2012 de <http://es.scribd.com/doc/75810514/Libro-Calidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>.

González, T. (2009) Dificultades en la certificación de calidad normas ISO. Buenos Aires (Argentina): El Cid Editor, 2009. [Consulta 05 07 2014].
<http://0ite.ebrary.com.medina.uco.es/lib/bibliocordoba/Doc?id=10328135>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Hernández, K. (2011). Sistema de la gestión de la calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo. Universidad Nacional de Colombia – Universidad del Valle.

Hernández, S. (2006). Planeamiento estratégico. México: Editorial MacGraw- Hill Interamericana.

Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: la conquista del cliente. España: Editorial McGraw Hill.

Orosco, L. (2012). Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo-sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012. Universidad Privada del Norte, Cajamarca – Perú.

- Pérez, C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad Ciencias Empresariales – Chiclayo.
- Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Revista ABB. (2009) Making reliability sustainable Barry Kleine (El cambio del paradigma de fiabilidad) Nueva Zelanda.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Serna, H. (2006). Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. Bogotá, Colombia: Editorial Panamericana.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.
- Trefogli, G. (2013). Gestión estratégica y creación de valor en el sector público. Universidad Católica del Perú –Facultad de Gestión y Alta Dirección.
- Vela, R. y Zavaleta, L. (2014). Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tienda de cadena claro Tottus – Malla de ciudad de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo – Perú.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). Marketing de Servicios Un Enfoque de Investigación del cliente a la empresa (Segunda). México.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Título: Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general. ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la a calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018?	Objetivo general. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la de calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Hipótesis general. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Variable 1: Planeamiento estratégico				
Problemas específicos Problemas específicos 1. ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018?	Objetivos específicos. Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fijar objetivos	Diagnóstico, Revisión, Información	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
			Definir problemas	Soluciones, Ambiente, Evaluación.	11, 12, 13, 14, 15	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
			Modernización	Cultura, Beneficios, Evaluación	16, 17, 18, 19, 20	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
Problemas específicos 2. ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018?	Objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Formulación de estrategias	Información, Estrategias, Toma de decisiones	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
Problemas específicos 3. ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018?	Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Hipótesis específica 3. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.	Ejecución	Coordinación, Liderazgo, Planes	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	
			Control	Seguimiento, Sistema de información, Desempeño.	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	

<p>Problemas específicos 4. ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la seguridad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018?</p>	<p>Objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.</p>	<p>Hipótesis específica 4. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la seguridad en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.</p>
<p>Problemas específicos 5. ¿Qué relación existe entre el Planeamiento estratégico y la empatía en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018?</p>	<p>Objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la empatía en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.</p>	<p>Hipótesis específica 5. Existe relación significativa entre el planeamiento estratégico y la empatía en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.</p>

Variable 2: Calidad del servicio.				
Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia integral de los colaboradores Elementos tangibles atractivos	1, 2, 3, 4, 5, 6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés de resolución de problemas Realizar servicios inmediatamente Concluir en el plazo prometido Ser asertivo	7, 8, 9, 10, 11, 12	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos y asertivos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que responden Colaboradores recursivos y creativos	13, 14, 15, 16, 17, 18	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien formados	19, 20, 21, 22, 23, 24	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Bajo Medio Alto
Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión por las necesidades de los clientes	25, 26, 27, 28, 29, 30	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA INFERENCIAL
<p>Tipo La investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con fin de conceptualizar y caracterizar las dos variables mencionadas, asimismo la Determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la de calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate, 2018.</p> <p>Diseño. La presente investigación es de diseño no experimental, transversal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), no experimental, porque no se realizan manipulación deliberada de las variables y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado.</p>	<p>Población. La población estuvo conformada por 80 pobladores (usuarios) que acuden a la Gerencia Urbano en la Municipalidad de Ate</p> <p>Tipo de muestra. La muestra es no-probabilística, con muestreo de tipo censal.</p> <p>Tamaño de muestra. El tamaño de la muestra estuvo conformado por 80 pobladores (usuarios) que acuden a la Gerencia Urbano en la Municipalidad de Ate.</p>	VARIABLE 1. PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	DESCRIPTIVA
		Técnica: Encuesta	Se utilizará el Microsoft Excel para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presente de los resultados por dimensiones.
		Instrumento: Cuestionario	
		Autor: Valentín Mallma Espinoza	
		Monitoreo: Dra. Carolina Valenzuela	
		Año 2018	
		Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Ate, periodo 2018	INFERENCIAL
		Forma de administración: individual	
		VARIABLE 2. CALIDAD DEL SERVICIO	
		Técnica: Encuesta	
		Instrumento: Cuestionario	
		Autor: Valentín Mallma Espinoza	Se realizará el análisis e interpretación de los resultados acorde con los objetivos de la investigación y verificar la correlación de las variables con la medida estadística Spearman.
		Monitoreo: Dra. Carolina Valenzuela	
		Año 2018	
		Ámbito de aplicación: Municipalidad Distrital de Ate, periodo 2018	
		Forma de administración: individual	
			PRUEBA
			Se utilizará el software SPSS en su versión 22 y para la prueba de hipótesis se utilizar la prueba correlación de Spearman y poder contrastar la hipótesis de investigación.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.

CUESTIONARIO DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer el planeamiento estratégico. Este se compone de las dimensiones: fijar objetivos, definir problemas, modernización, formulación de estrategias, ejecución y control. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una “x” dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

No	INDICADORES	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
	Fijar objetivos					
01	El diagnostico se realiza con frecuencia					
02	Se cuenta con datos de diagnóstico realizado					
03	El diagnostico se realiza al personal directivo y trabajadores					
04	En el diagnostico se establece las debilidades de la Gerencia					
05	Los equipos de trabajo en la gerencia facilitan el diagnostico					
06	Los colaboradores tienen predisposición para la revisión de los documentos					
07	Los colaboradores brindan sugerencias para una buena revisión de la información					
08	Los colaboradores cumplen con los horarios establecidos por la gerencia para revisar la información					
09	En la gerencia, los colaboradores se encuentran motivados frecuentemente y facilita la revisión					
10	Las reuniones que realiza el gerente es vital para una buena integración del equipo revisor					
	Definir problemas					
11	Los problemas son fácil de identificar					
12	Se cuantifica los problemas para buscar soluciones					
13	El ambiente de trabajo no facilita la cuantificación de los problemas					

14	La problemática de la Gerencia es compleja para cuantificar la información					
15	La facilidad que brinda la Gerencia facilita cuantificar la problemática del área					
	Modernización					
16	La gerencia valora la modernización del área					
17	La cultura organizacional impartida por la gerencia es propicia para la modernización					
18	Los beneficios económicos que otorga la Gerencia es un valor agregado para implantar la modernización del área					
19	Los colaboradores participan activamente en los planes de modernización como valor agregado de la Gerencia					
20	Se realiza con frecuencia reuniones para incorporar mejoras como valor agregado al servicio de la Gerencia					
	Formulación de estrategias					
21	La gerencia brinda información permanente a los colaboradores para establecer nueva estrategias laborales					
22	Los colaboradores frente a sus dudas realizan consultas formulando nuevas estrategias de mejora					
23	Los casos presentados que escapan de la normativa vigente son motivo para establecer nuevas estrategias laborales					
24	Todos los servicios que requieran ser autorizados por la gerencia son previamente analizados por los colaboradores que tengan la competencia de los mismos para la toma de decisiones					
25	La gerencia delega funciones a los trabajadores brindándoles autonomía para la toma de decisiones					
26	Los trabajadores asumen compromisos con los vecinos siempre que sea su competencia y toman decisiones oportunas					
27	La delegación de funciones a los colaboradores dinamiza el servicio y permite tomar decisiones acertadas					
28	Los colaboradores se preocupan por atender a los vecinos por que se les otorga autonomía en la toma de decisiones					
29	Existe voluntad de los colaboradores en la formulación de estrategias de mejora					
30	Se establece periódicamente reuniones para formular nuevas estrategias para la mejora de la gerencia					
	Ejecución					
31	La ejecución de actividades se realiza previa coordinación entre responsables					
32	La coordinación en el área es permanente					
33	Los encargos encomendados por la gerencia a los colaboradores son puntuales lo que facilita la ejecución de los mismos					
34	Los planes de mejora están sujetos a coordinaciones constantes en la gerencia					
35	La ejecución de las actividades impartidas por la gerencia son realizadas en coordinación con el Alcalde del distrito					
36	La Coordinación de la gerencia con el Alcalde es permanente					
37	La gerencia tiene autonomía presupuestaria para la ejecución de los programas de desarrollo local					

38	Los colaboradores ejecutan actividades programadas dentro del horario establecido previa coordinación con la gerencia					
39	Es política de la gerencia coordinar acciones antes de la ejecución de las mismas					
40	En la gerencia la coordinación es fluida					
	Control					
41	El control de la información es mediante un sistema de información que se tiene en el área de sistemas					
42	El control de las actividades que realizan los colaboradores es permanente					
43	Los sistemas de información existentes facilitan la labor de control					
44	Los colaboradores apoyan el control realizado en la gerencia					
45	La predisposición de los colaboradores permite un mejor control de la gerencia					
46	En la gerencia los colaboradores tienen permanente control de su desempeño					
47	El acceso a la información constituye una herramienta clave para un control efectivo					
48	En la gerencia el control se realiza periódicamente					
49	La gerencia tiene la información disponible para los responsables del control de la Municipalidad					
50	El control permanente garantiza un mejor servicio a los vecinos					

¡Muchas gracias!

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones

Este es un test que le permitirá a usted conocer la calidad del servicio en las siguientes dimensiones: la calidad del servicio se compone de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Para lo cual deberá contestar las preguntas que a continuación se reproducen escribiendo una “x” dentro de la celda que mejor describa su respuesta.

No hay respuestas buenas ni malas, sólo interesa la forma como usted siente y percibe el momento actual, de ello dependerá la validez y la confiabilidad de sus resultados.

ESCALA VALORATIVA

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

No	INDICADORES	ESCALA				
		S	CS	AV	CN	N
	Elementos tangibles					
51	El equipamiento de la oficina de la gerencia permite brindar un buen servicio					
52	Las Instalaciones físicas son apropiadas para la atención al vecino					
53	Las Instalaciones físicas cuya estructura es visualmente atractiva resulta ser limitada para los vecinos que acuden con frecuencia a realizar trámites diversos					
54	La buena presentación de los colaboradores es relevante para una buena atención					
55	Los volantes informativos ayudan a la orientación de los vecinos para un buen servicio					
56	Las anfitrionas orientan adecuadamente a los vecinos y tienen buen trato					
	Fiabilidad					
57	La gerencia cumple con los plazos en la expedición de documentos requeridos					
58	La entrega de documentos se hace en el plazo previsto					
59	Resuelve con frecuencia los problemas que tienen los vecinos					
60	La atención de los servicios en la Gerencia es rápida y oportuna					
61	La gerencia cumple con los plazos previstos para los tramites diversos realizados					
62	Con frecuencia orientan adecuadamente a los vecinos en los trámites previstos					
	Capacidad de respuesta					
63	Los colaboradores conocen el trámite que los vecinos deben realizar					

64	Los colaboradores atienden de manera rápida y eficaz a los vecinos					
65	Los colaboradores se encuentran dispuestos a apoyar a los vecinos en sus trámites respectivos					
66	Los colaboradores responden de manera objetiva a las inquietudes de los vecinos					
67	Los colaboradores tienen recursos para resolver los problemas presentados					
68	Los colaboradores buscan alternativas de solución frente a los problemas,					
	Seguridad					
69	Los colaboradores transmiten confianza a los vecinos por su experiencia y conocimiento de los servicios					
70	Los colaboradores garantizan seguridad en los trámite que realizan los vecinos					
71	Los vecinos confían en la solución de sus problemas y trámites realizados					
72	Los vecinos confían en los colaboradores entregando documentos originales para cumplir con los requisitos de documentación solicitada					
73	Los colaboradores muestran en todo momento un trato amable y cortes					
74	Los colaboradores están bien capacitados para atender a los vecinos					
	Empatía					
75	Realizan atención individualizada a los vecinos					
76	El horario es adecuado para la atención de los vecinos					
77	Los colaboradores atienden de manera personalizada a los vecinos, hasta terminar con el trámite que realizan					
78	La atención personalizada que realizan en la gerencia genera elogios de parte de los vecinos					
79	Los colaboradores de la gerencia se preocupación por los intereses de los vecinos					
80	Los colaboradores comprenden las necesidades de los clientes, respecto a sus trámites y reclamos realizados					

¡Muchas gracias!

Anexo 3: La data (resumen estadístico).

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

ITEMS	FUJAR OBJETIVOS										DEFINIR PROBLEMAS					MODERNIZACION					FORMULACION DE ESTRATEGIAS										EJECUCION										CONTROL																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50							
1	4	1	4	3	2	3	1	3	1	3	25	3	1	3	4	1	12	4	3	1	3	2	13	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	29	1	3	4	1	3	3	3	4	4	30	1	3	3	1	3	3	3	4	3	28	137		
2	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	35	4	2	4	4	4	18	2	4	2	4	2	14	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	33	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	33	2	4	4	2	4	4	3	4	4	35	168	
3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	33	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	2	15	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35	4	3	3	4	3	3	4	3	37	167		
4	3	1	3	3	3	4	3	4	1	3	28	3	1	3	3	4	14	3	3	1	3	3	13	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	24	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22	1	3	3	1	3	3	3	3	2	25	126	
5	3	2	2	2	3	4	2	2	2	2	24	2	2	2	3	4	13	3	2	2	2	4	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	113			
6	2	3	5	3	2	2	5	2	3	5	32	5	3	5	2	2	17	2	5	3	5	2	17	2	5	5	3	2	3	5	3	2	3	33	3	5	3	3	5	3	2	5	2	3	34	3	5	5	3	5	5	3	2	5	2	38	171
7	3	1	1	4	3	3	1	2	1	1	20	1	1	1	3	3	9	3	1	1	1	2	8	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1	20	1	1	1	1	1	4	3	1	3	4	20	1	1	1	1	1	4	3	1	3	17	94	
8	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	24	3	2	3	3	3	13	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	25	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	24	2	3	3	2	3	2	2	3	25	125		
9	4	1	3	4	3	3	3	5	1	3	30	3	1	3	4	3	14	3	3	1	3	4	14	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	29	1	3	1	1	3	3	3	4	4	4	27	1	3	3	1	3	3	3	4	3	4	28	142
10	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	34	4	2	4	4	4	18	3	4	2	4	3	16	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	33	2	4	2	2	4	3	4	4	3	4	32	2	4	4	2	4	4	3	4	3	34	167	
11	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33	3	4	3	3	3	16	3	5	4	3	4	19	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	37	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35	4	3	3	4	3	3	3	3	4	33	173	
12	3	1	3	3	3	4	3	4	1	3	28	3	1	3	3	4	14	2	3	1	3	4	13	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	24	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22	1	3	3	1	3	3	3	3	2	25	126	
13	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	4	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	109		
14	2	3	5	3	2	2	5	2	3	5	32	5	3	5	2	2	17	3	5	3	5	2	17	2	5	5	3	2	3	5	3	2	3	33	3	5	3	3	5	3	2	5	2	3	34	3	5	5	3	5	5	3	2	5	2	38	173
15	3	1	1	4	3	3	1	2	1	1	20	1	1	1	3	3	9	3	1	1	1	4	10	1	1	1	4	3	1	1	4	3	1	20	1	1	1	1	1	4	3	1	3	4	20	1	1	1	1	1	4	3	1	3	17	96	
16	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	23	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	3	14	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	25	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	24	2	3	2	3	2	2	3	2	2	25	123	
17	4	2	4	3	4	2	2	4	2	4	31	4	2	4	4	2	16	3	4	2	4	4	17	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	33	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	33	2	4	4	2	4	4	4	4	4	35	165	
18	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33	3	4	3	3	3	16	2	5	4	5	2	18	4	5	3	5	4	4	3	3	3	4	38	4	5	5	4	3	3	3	3	4	5	39	4	5	4	3	4	4	4	4	37	181		
19	3	1	3	3	3	4	3	2	1	3	26	3	1	3	3	4	14	3	3	1	3	2	12	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	24	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22	1	3	3	1	3	3	2	2	3	23	121	
20	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	2	2	2	3	2	11	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	108		
21	2	3	5	3	2	2	5	2	3	5	32	5	3	5	2	2	17	2	5	3	5	2	17	2	5	5	3	2	3	5	3	2	3	33	3	5	3	3	5	3	2	5	2	3	34	3	5	5	3	5	5	3	2	5	2	32	165
22	4	1	3	3	4	3	4	1	3	3	29	3	1	3	4	3	14	3	3	1	3	3	13	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1	29	1	3	1	1	3	3	3	3	4	4	27	1	3	3	1	3	3	4	4	3	4	29	141
23	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	35	4	2	4	4	4	18	3	4	2	4	2	15	2	4	4	4	4	2	4	3	4	2	33	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	33	2	4	2	2	4	4	4	4	4	32	166	
24	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	35	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35	4	3	4	4	3	4	4	3	37	172	
25	3	1	3	3	3	4	3	2	1	3	26	3	1	3	3	4	14	3	3	1	3	4	14	3	3	3	2	2	1	3	3	3	1	24	1	3	1	1	3	3	3	3	2	2	22	1	3	3	1	3	3	2	2	3	23	123	
26	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	105	
27	2	3	5	3	2	2	5	2	3	5	32	5	3	5	2	2	17	3	5	3	5	2	18	2	5	5	3	2	3	5	3	2	3	33	3	5	3	3	5	3	2	5	2	3	34	3	5	5	3	5	5	3	2	5	2	32	166
28	4	1	1	4	3	3	1	4	1	3	25	3	1	1	4	3	12	4	1	1	1	3	10	3	1	1	4	4	1	1	4	3	1	23	1	1	1	1	1	4	3	1	3	4	20	1	1	1	1	1	4	3	1	3	17	107	
29	4	2	3	2	2	4	3	4	2	4	30	4	2	3	4	4	17	2	3	2	3	2	12	2	3	3	4	4	2	3	2	2	2	27	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	24	2	3	2	2	3	3	2	3				

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ITEMS	ELEMENTOS TANGIBLES						FIABILIDAD						CAPACIDAD RESPUESTA						SEGURIDAD						EMPATIA											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30						
1	4	3	1	3	1	3	15	3	1	3	4	1	3	15	4	3	1	3	2	2	15	3	2	3	4	4	1	16	1	3	4	4	19	80		
2	4	4	4	4	2	4	22	4	2	4	4	4	4	22	2	4	2	4	2	2	16	2	1	4	4	4	2	18	2	4	2	4	4	20	98	
3	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	3	2	4	19	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	3	4	22	104	
4	3	4	4	3	4	1	3	18	3	1	3	3	4	4	18	3	3	1	3	3	4	17	3	1	3	2	2	1	12	1	3	1	3	2	12	77
5	3	4	2	2	2	2	15	2	2	2	3	4	2	15	3	2	2	2	4	4	17	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	71
6	2	2	5	2	3	5	19	5	3	5	2	2	2	19	2	5	3	5	2	2	19	2	3	5	3	2	3	18	3	5	3	5	2	3	21	96
7	3	3	1	2	1	1	11	1	1	1	3	3	2	11	3	1	1	1	2	2	10	1	1	1	4	3	1	11	1	1	1	1	3	4	11	54
8	2	3	3	2	2	3	15	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	3	3	5	19	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	3	2	3	15	79
9	4	3	3	5	1	3	19	3	1	3	4	3	5	19	3	3	1	3	4	4	18	3	1	3	4	4	1	16	1	3	1	3	4	4	16	88
10	4	4	4	3	2	4	21	4	2	4	4	4	3	21	3	4	2	4	3	4	20	2	2	4	4	4	2	18	2	4	2	4	3	4	19	99
11	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	3	4	20	3	5	4	3	4	4	23	5	4	3	4	5	5	26	4	3	4	3	4	4	22	111
12	3	4	3	4	1	3	18	3	1	3	3	4	4	18	2	3	1	3	4	2	15	3	1	3	2	2	1	12	1	3	1	3	2	2	12	75
13	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	2	4	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	65
14	2	2	5	2	3	5	19	5	3	5	2	2	2	19	3	5	3	5	3	5	24	2	3	5	3	2	3	18	3	5	3	5	2	3	21	101
15	3	3	1	2	1	1	11	1	1	1	3	3	2	11	3	1	1	1	4	3	13	1	1	1	4	3	1	11	1	1	1	1	3	4	11	57
16	2	2	3	2	2	2	14	3	2	3	2	2	2	14	3	3	2	3	3	4	18	3	2	3	3	2	2	15	2	3	2	3	2	3	15	76
17	4	2	2	4	2	4	18	4	2	4	4	2	4	20	3	4	2	4	4	4	21	2	2	4	4	4	2	18	2	4	2	4	4	4	20	97
18	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	3	4	20	2	5	4	5	2	2	20	4	4	3	5	4	5	25	4	5	5	3	4	5	26	111
19	3	4	3	2	1	3	16	3	1	3	3	4	4	18	3	3	1	3	2	2	14	3	1	3	2	2	1	12	1	3	1	3	2	2	12	72
20	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	4	2	2	2	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	65
21	2	2	5	2	3	5	19	5	3	5	2	2	2	19	2	5	3	5	2	2	19	2	3	5	3	2	3	18	3	5	3	5	2	3	21	96
22	4	3	3	4	1	3	18	3	1	3	4	3	5	19	3	3	1	3	3	5	18	3	1	3	4	4	1	16	1	3	1	3	4	4	16	87
23	4	4	4	4	2	4	22	4	2	4	4	4	4	22	3	4	2	4	2	4	19	2	2	4	4	4	2	18	2	4	2	4	4	4	20	101
24	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	3	4	20	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	4	4	4	23	4	3	4	3	4	4	22	105
25	3	4	3	2	2	1	3	16	3	1	3	3	4	18	3	3	1	3	3	4	18	3	1	3	2	2	4	15	1	3	1	3	2	2	12	79
26	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	12	62
27	2	2	5	2	3	5	19	5	3	5	2	2	2	19	3	5	3	5	2	2	20	2	3	5	3	2	3	18	3	5	3	5	2	3	21	97
28	4	3	1	4	1	3	16	3	1	1	4	3	5	17	4	1	1	1	3	2	12	3	1	1	4	4	1	14	1	1	1	1	3	4	11	70
29	4	4	3	4	2	4	21	4	2	3	4	4	3	20	2	3	2	3	2	2	14	2	2	3	4	4	2	17	2	3	2	3	2	3	15	87
30	3	3	3	4	4	3	20	3	1	3	3	3	4	17	2	3	1	3	2	2	13	4	1	3	4	4	4	20	1	3	1	3	4	4	16	86
31	3	4	4	2	1	3	17	3	2	4	3	4	4	20	3	4	2	4	4	4	21	3	2	4	2	2	1	14	2	4	2	4	4	4	20	92
32	3	2	3	2	2	2	14	2	4	3	3	2	2	16	2	3	4	3	2	2	16	2	4	3	2	2	2	15	4	3	4	3	4	4	22	83
33	2	2	3	2	3	5	17	5	1	3	2	2	2	15	3	3	1	3	2	2	14	2	1	3	3	2	3	14	1	3	1	3	2	2	12	72
34	3	3	2	3	1	1	13	1	2	2	3	3	2	13	4	2	2	2	3	2	15	1	2	2	4	3	1	13	2	2	3	3	2	2	14	68
35	2	2	5	2	2	3	16	3	3	5	2	2	2	17	2	5	3	5	2	2	19	3	3	5	3	2	2	18	3	5	2	2	2	3	17	87
36	4	3	1	4	1	3	16	3	1	1	4	3	5	17	3	1	1	1	3	5	14	3	1	1	4	4	1	14	1	1	4	3	3	4	16	77
37	4	2	3	4	2	4	19	4	2	3	4	2	4	19	3	3	2	3	2	4	17	2	2	3	4	4	2	17	2	3	4	2	2	3	16	88
38	3	3	4	4	4	3	21	3	2	4	3	3	4	19	3	4	2	4	3	4	20	4	2	4	4	4	4	22	2	4	3	3	4	4	20	102
39	3	4	3	4	1	3	18	3	4	3	3	4	4	21	2	3	4	3	4	2	18	3	4	3	2	2	1	15	4	3	1	3	2	2	15	87
40	3	2	3	2	2	2	14	2	1	3	3	2	2	13	3	3	1	3	4	2	16	2	1	3	2	2	2	12	1	3	2	2	2	2	12	67
41	2	2	2	2	3	5	16	5	2	2	2	2	2	15	3	2	2	2	3	5	17	2	2	2	3	2	3	14	2	2	3	5	2	3	17	79
42	3	3	5	2	1	1	15	1	3	5	3	3	2	17	3	5	3	5	4	3	23	1	3	5	4	3	1	17	3	5	1	1	3	4	17	89
43	2	2	3	2	2	3	14	3	1	3	2	2	2	13	3	3	1	3	3	4	17	3	1	3	3	2	2	14	1	3	2	3	2	3	14	72
44	4	2	4	4	4	2	4	20																												

Resultados de confiabilidad

Análisis de confiabilidad de la variable 1: Planeamiento estratégico

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,938	,926	50

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	137,3875	585,177	,164	,938
VAR00002	138,3625	559,348	,644	,935
VAR00003	137,3375	552,682	,709	,934
VAR00004	137,5750	589,665	,048	,938
VAR00005	137,4500	589,314	,044	,939
VAR00006	137,5750	587,285	,089	,938
VAR00007	137,4000	553,711	,676	,935
VAR00008	137,4875	573,620	,351	,937
VAR00009	138,3500	574,990	,304	,938
VAR00010	137,3125	577,762	,238	,938
VAR00011	137,3125	577,762	,238	,938
VAR00012	138,2875	555,448	,706	,935

VAR0001 3	137,3500	552,585	,714	,934
VAR0001 4	137,4000	585,686	,151	,938
VAR0001 5	137,6000	587,154	,088	,939
VAR0001 6	137,6000	597,787	-,247	,939
VAR0001 7	137,2250	544,303	,808	,934
VAR0001 8	138,2875	555,448	,706	,935
VAR0001 9	137,3250	550,577	,740	,934
VAR0002 0	137,5625	591,059	-,010	,939
VAR0002 1	137,8500	581,015	,216	,938
VAR0002 2	137,3250	550,577	,740	,934
VAR0002 3	137,3000	554,035	,689	,935
VAR0002 4	137,2000	576,238	,341	,937
VAR0002 5	137,4750	570,303	,403	,937
VAR0002 6	138,3625	559,348	,644	,935
VAR0002 7	137,3500	552,585	,714	,934
VAR0002 8	137,5750	589,665	,048	,938
VAR0002 9	137,4250	589,488	,039	,939
VAR0003 0	138,2500	553,228	,695	,935
VAR0003 1	138,2875	555,448	,706	,935
VAR0003 2	137,2000	547,352	,769	,934
VAR0003 3	137,9875	567,430	,427	,937

VAR0003 4	138,3625	559,348	,644	,935
VAR0003 5	137,3500	552,585	,714	,934
VAR0003 6	137,5750	589,665	,048	,938
VAR0003 7	137,4250	589,488	,039	,939
VAR0003 8	137,3250	565,691	,465	,936
VAR0003 9	137,5375	568,581	,455	,936
VAR0004 0	137,2000	575,352	,322	,937
VAR0004 1	138,3625	559,348	,644	,935
VAR0004 2	137,3500	552,585	,714	,934
VAR0004 3	137,8250	566,804	,515	,936
VAR0004 4	138,3625	559,348	,644	,935
VAR0004 5	137,3500	552,585	,714	,934
VAR0004 6	137,8250	566,804	,515	,936
VAR0004 7	137,3875	576,899	,327	,937
VAR0004 8	137,5625	573,591	,390	,937
VAR0004 9	137,3250	565,691	,465	,936
VAR0005 0	137,5375	568,581	,455	,936

Análisis de confiabilidad de la variable 2: Calidad del servicio

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,891	,881	30

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	82,3125	219,306	,294	,890
VAR00002	82,5000	221,949	,144	,892
VAR00003	82,3250	208,703	,484	,886
VAR00004	82,4125	210,397	,507	,886
VAR00005	83,2750	215,063	,320	,890
VAR00006	82,2375	216,335	,266	,891
VAR00007	82,2375	216,335	,266	,891
VAR00008	83,2125	205,511	,647	,883
VAR00009	82,2750	208,328	,509	,886
VAR000010	82,3250	220,045	,262	,890
VAR000011	82,5250	221,721	,147	,892

VAR0001 2	82,1625	209,480	,466	,887
VAR0001 3	82,5250	228,430	-,163	,895
VAR0001 4	82,1500	201,192	,680	,882
VAR0001 5	83,2125	205,511	,647	,883
VAR0001 6	82,2500	207,076	,539	,885
VAR0001 7	82,4875	225,013	,012	,894
VAR0001 8	82,2375	212,335	,359	,889
VAR0001 9	82,7750	216,455	,325	,890
VAR0002 0	83,1750	203,311	,666	,882
VAR0002 1	82,2250	208,151	,518	,886
VAR0002 2	82,1250	213,807	,446	,887
VAR0002 3	82,4000	207,559	,581	,885
VAR0002 4	83,0625	207,249	,493	,886
VAR0002 5	83,2125	205,511	,647	,883
VAR0002 6	82,1250	202,263	,664	,882
VAR0002 7	82,9125	209,144	,485	,886
VAR0002 8	82,2500	208,013	,527	,886
VAR0002 9	82,4625	211,138	,476	,887
VAR0003 0	82,1250	213,503	,406	,888

Anexo 4: Validación de juicio de expertos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1: FLUJO OBJETIVOS El diagnóstico se realiza con frecuencia	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con datos de diagnóstico realizado	✓		✓		✓		
3	El diagnóstico se realiza al personal directivo y trabajadores	✓		✓		✓		
4	En el diagnóstico se establece las debilidades de la Gerencia	✓		✓		✓		
5	Los equipos de trabajo en la gerencia facilitan el diagnóstico	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores tienen predisposición para la revisión de los documentos	✓		✓		✓		
7	Los colaboradores brindan sugerencias para una buena revisión de la información	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores cumplen con los horarios establecidos por la gerencia para revisar la información	✓		✓		✓		
9	En la gerencia, los colaboradores se encuentran motivados frecuentemente y facilita la revisión	✓		✓		✓		
10	Las reuniones que realiza el gerente es vital para una buena integración del equipo revisor	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: DEFINIR PROBLEMAS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los problemas son fáciles de identificar	✓		✓		✓		
12	Se cuantifica los problemas para buscar soluciones	✓		✓		✓		
13	El ambiente de trabajo no facilita la cuantificación de los problemas	✓		✓		✓		
14	La problemática de la Gerencia es compleja para cuantificar la información	✓		✓		✓		
15	La facilidad que brinda la Gerencia facilita cuantificar la problemática del área	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: MODERNIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gerencia valora la modernización del área	✓		✓		✓		
17	La cultura organizacional impartida por la gerencia es propicia para la modernización	✓		✓		✓		
18	Los beneficios económicos que otorga la Gerencia es un valor agregado para implantar la modernización del área	✓		✓		✓		
19	Los colaboradores participan activamente en los planes de modernización como valor agregado de la Gerencia	✓		✓		✓		
20	Se realiza con frecuencia reuniones para incorporar mejoras como valor agregado al servicio de la Gerencia	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 6: CONTROL									
	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	
41 El control de la información es mediante un sistema de información que se tiene en el área de sistemas	✓		✓		✓		✓		
42 El control de las actividades que realizan los colaboradores es permanente	✓		✓		✓		✓		
43 Los sistemas de información existentes facilitan la labor de control	✓		✓		✓		✓		
44 Los colaboradores apoyan el control realizado en la gerencia	✓		✓		✓		✓		
45 La predisposición de los colaboradores permite un mejor control de la gerencia	✓		✓		✓		✓		
46 En la gerencia los colaboradores tienen permanente control de su desempeño	✓		✓		✓		✓		
47 El acceso a la información constituye una herramienta clave para un control efectivo	✓		✓		✓		✓		
48 En la gerencia el control se realiza periódicamente	✓		✓		✓		✓		
49 La gerencia tiene la información disponible para los responsables del control de la Municipalidad	✓		✓		✓		✓		
50 El control permanente garantiza un mejor servicio a los vecinos	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: CANALES AYBAR DUQUE ROMULO DNI: 22062656

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

24 de 08 del 2017

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	El equipamiento de la oficina de la gerencia permite brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
2	Las Instalaciones físicas son apropiadas para la atención al vecino	✓		✓		✓		
3	Las Instalaciones físicas cuya estructura es visualmente atractiva resulta ser limitada para los vecinos que acuden con frecuencia a realizar trámites diversos	✓		✓		✓		
4	La buena presentación de los colaboradores es relevante para una buena atención	✓		✓		✓		
5	Los volantes informativos ayudan a la orientación de los vecinos para un buen servicio	✓		✓		✓		
6	Las anfitrionas orientan adecuadamente a los vecinos y tienen buen trato	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	La gerencia cumple con los plazos en la expedición de documentos requeridos	✓		✓		✓		
8	La entrega de documentos se hace en el plazo previsto	✓		✓		✓		
9	Resuelve con frecuencia los problemas que tienen los vecinos	✓		✓		✓		
10	La atención de los servicios en la Gerencia es rápida y oportuna	✓		✓		✓		
11	La gerencia cumple con los plazos previstos para los tramites diversos realizados	✓		✓		✓		
12	Con frecuencia orientan adecuadamente a los vecinos en los trámites previstos	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
13	Los colaboradores conocen el trámite que los vecinos deben realizar	✓		✓		✓		
14	Los colaboradores atienden de manera rápida y eficaz a los vecinos	✓		✓		✓		
15	Los colaboradores se encuentran dispuestos a apoyar a los vecinos en sus trámites respectivos	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores responden de manera objetiva a las inquietudes de los vecinos	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores tienen recursos para resolver los problemas presentados	✓		✓		✓		

18	Los colaboradores buscan alternativas de solución frente a los problemas.	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD											
19	Los colaboradores transmiten confianza a los vecinos por su experiencia y conocimiento de los servicios	✓		✓		✓		✓		✓	
20	Los colaboradores garantizan seguridad en los trámites que realizan los vecinos	✓		✓		✓		✓		✓	
21	Los vecinos confían en la solución de sus problemas y trámites realizados	✓		✓		✓		✓		✓	
22	Los vecinos confían en los colaboradores entregando documentos originales para cumplir con los requisitos de documentación solicitada	✓		✓		✓		✓		✓	
23	Los colaboradores muestran en todo momento un trato amable y cortés	✓		✓		✓		✓		✓	
24	Los colaboradores están bien capacitados para atender a los vecinos	✓		✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA											
25	Realizan atención individualizada a los vecinos	✓		✓		✓		✓		✓	
26	El horario es adecuado para la atención de los vecinos	✓		✓		✓		✓		✓	
27	Los colaboradores atienden de manera personalizada a los vecinos, hasta terminar con el trámite que realizan	✓		✓		✓		✓		✓	
28	La atención personalizada que realizan en la gerencia genera elogios de parte de los vecinos	✓		✓		✓		✓		✓	
29	Los colaboradores de la gerencia se preocupan por los intereses de los vecinos	✓		✓		✓		✓		✓	
30	Los colaboradores comprenden las necesidades de los clientes, respecto a sus trámites y reclamos realizados	✓		✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CANALES AYBAR DUQUE ROMULO DNI: 220622656

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

24 de 08 del 2017

Homero P

Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planeados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FLUJO OBJETIVOS								
1	El diagnóstico se realiza con frecuencia	✓		✓		✓		
2	Se cuenta con datos de diagnóstico realizado	✓		✓		✓		
3	El diagnóstico se realiza al personal directivo y trabajadores	✓		✓		✓		
4	En el diagnóstico se establece las debilidades de la Gerencia	✓		✓		✓		
5	Los equipos de trabajo en la gerencia facilitan el diagnóstico	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores tienen predisposición para la revisión de los documentos	✓		✓		✓		
7	Los colaboradores brindan sugerencias para una buena revisión de la información	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores cumplen con los horarios establecidos por la gerencia para revisar la información	✓		✓		✓		
9	En la gerencia, los colaboradores se encuentran motivados frecuentemente y facilita la revisión	✓		✓		✓		
10	Las reuniones que realiza el gerente es vital para una buena integración del equipo revisor	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: DEFINIR PROBLEMAS								
11	Los problemas son fácil de identificar	✓		✓		✓		
12	Se cuantifica los problemas para buscar soluciones	✓		✓		✓		
13	El ambiente de trabajo no facilita la cuantificación de los problemas	✓		✓		✓		
14	La problemática de la Gerencia es compleja para cuantificar la información	✓		✓		✓		
15	La facilidad que brinda la Gerencia facilita cuantificar la problemática del área	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MODERNIZACION								
16	La gerencia valora la modernización del área	✓		✓		✓		
17	La cultura organizacional impartida por la gerencia es propicia para la modernización	✓		✓		✓		
18	Los beneficios económicos que otorga la Gerencia es un valor agregado para implantar la modernización del área	✓		✓		✓		
19	Los colaboradores participan activamente en los planes de modernización como valor agregado de la Gerencia	✓		✓		✓		
20	Se realiza con frecuencia reuniones para incorporar mejoras como valor agregado al servicio de la Gerencia	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: FORMULACION DE ESTRATEGIAS									
21	La gerencia brinda información permanente a los colaboradores para establecer nueva estrategias laborales	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
22	Los colaboradores frente a sus dudas realizan consultas formulando nuevas estrategias de mejora	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
23	Los casos presentados que escapan de la normativa vigente son motivo para establecer nuevas estrategias laborales	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
24	Todos los servicios que requieran ser autorizados por la gerencia son previamente analizados por los colaboradores que tengan la competencia de los mismos para la toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
25	La gerencia delega funciones a los trabajadores brindándoles autonomía para la toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
26	Los trabajadores asumen compromisos con los vecinos siempre que sea su competencia y toman decisiones oportunas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
27	La delegación de funciones a los colaboradores dinamiza el servicio y permite tomar decisiones acertadas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
28	Los colaboradores se preocupan por atender a los vecinos por que se les otorga autonomía en la toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
29	Existe voluntad de los colaboradores en la formulación de estrategias de mejora	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
30	Se establece periódicamente reuniones para formular nuevas estrategias para la mejora de la gerencia	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 5: EJECUCION									
31	La ejecución de actividades se realiza previa coordinación entre responsables	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
32	La coordinación en el área es permanente	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
33	Los encargos encomendados por la gerencia a los colaboradores son puntuales lo que facilita la ejecución de los mismos	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
34	Los planes de mejora están sujetos a coordinaciones constantes en la gerencia	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
35	La ejecución de las actividades impartidas por la gerencia son realizadas en coordinación con el Alcalde del distrito	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
36	La Coordinación de la gerencia con el Alcalde es permanente	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
37	La gerencia tiene autonomía presupuestaria para la ejecución de los programas de desarrollo local	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
38	Los colaboradores ejecutan actividades programadas dentro del horario establecido previa coordinación con la gerencia	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
39	Es política de la gerencia coordinar acciones antes de la ejecución de las mismas	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
40	En la gerencia la coordinación es fluida	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

DIMENSIÓN 6: CONTROL									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
41	El control de la información es mediante un sistema de información que se tiene en el área de sistemas	/		/		/		/	
42	El control de las actividades que realizan los colaboradores es permanente	/		/		/		/	
43	Los sistemas de información existentes facilitan la labor de control	/		/		/		/	
44	Los colaboradores apoyan el control realizado en la gerencia	/		/		/		/	
45	La predisposición de los colaboradores permite un mejor control de la gerencia	/		/		/		/	
46	En la gerencia los colaboradores tienen permanente control de su desempeño	/		/		/		/	
47	El acceso a la información constituye una herramienta clave para un control efectivo	/		/		/		/	
48	En la gerencia el control se realiza periódicamente	/		/		/		/	
49	La gerencia tiene la información disponible para los responsables del control de la Municipalidad	/		/		/		/	
50	El control permanente garantiza un mejor servicio a los vecinos	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ANICAHUA ROMERO..... DNI: 21492925.....

Especialidad del validador: ME.T.O.P.O.L.O.G.O.A.....

24 de 08 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

(Firma)

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES El equipamiento de la oficina de la gerencia permite brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son apropiadas para la atención al vecino	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones físicas cuya estructura es visualmente atractiva resulta ser limitada para los vecinos que acuden con frecuencia a realizar trámites diversos	✓		✓		✓		
4	La buena presentación de los colaboradores es relevante para una buena atención	✓		✓		✓		
5	Los volantes informativos ayudan a la orientación de los vecinos para un buen servicio	✓		✓		✓		
6	Las anfitrionas orientan adecuadamente a los vecinos y tienen buen trato	✓		✓		✓		
7	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD La gerencia cumple con los plazos en la expedición de documentos requeridos	✓		✓		✓		
8	La entrega de documentos se hace en el plazo previsto	✓		✓		✓		
9	Resuelve con frecuencia los problemas que tienen los vecinos	✓		✓		✓		
10	La atención de los servicios en la Gerencia es rápida y oportuna	✓		✓		✓		
11	La gerencia cumple con los plazos previstos para los trámites diversos realizados	✓		✓		✓		
12	Con frecuencia orientan adecuadamente a los vecinos en los trámites previstos	✓		✓		✓		
13	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA Los colaboradores conocen el trámite que los vecinos deben realizar	✓		✓		✓		
14	Los colaboradores atienden de manera rápida y eficaz a los vecinos	✓		✓		✓		
15	Los colaboradores se encuentran dispuestos a apoyar a los vecinos en sus trámites respectivos	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores responden de manera objetiva a las inquietudes de los vecinos	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores tienen recursos para resolver los problemas presentados	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIJAR OBJETIVOS								
1	El diagnostico se realiza con frecuencia	/		/		/		
2	Se cuenta con datos de diagnóstico realizado	/		/		/		
3	El diagnostico se realiza al personal directivo y trabajadores	/		/		/		
4	En el diagnostico se establece las debilidades de la Gerencia	/		/		/		
5	Los equipos de trabajo en la gerencia facilitan el diagnostico	/		/		/		
6	Los colaboradores tienen predisposición para la revisión de los documentos	/		/		/		
7	Los colaboradores brindan sugerencias para una buena revisión de la información	/		/		/		
8	Los colaboradores cumplen con los horarios establecidos por la gerencia para revisar la información	/		/		/		
9	En la gerencia, los colaboradores se encuentran motivados frecuentemente y facilita la revisión	/		/		/		
10	Las reuniones que realiza el gerente es vital para una buena integración del equipo revisor	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: DEFINIR PROBLEMAS								
11	Los problemas son fácil de identificar	/		/		/		
12	Se cuantifica los problemas para buscar soluciones	/		/		/		
13	El ambiente de trabajo no facilita la cuantificación de los problemas	/		/		/		
14	La problemática de la Gerencia es compleja para cuantificar la información	/		/		/		
15	La facilidad que brinda la Gerencia facilita cuantificar la problemática del área	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: MODERNIZACION								
16	La gerencia valora la modernización del área	/		/		/		
17	La cultura organizacional impartida por la gerencia es propicia para la modernización	/		/		/		
18	Los beneficios económicos que otorga la Gerencia es un valor agregado para implantar la modernización del área	/		/		/		
19	Los colaboradores participan activamente en los planes de modernización como valor agregado de la Gerencia	/		/		/		
20	Se realiza con frecuencia reuniones para incorporar mejoras como valor agregado al servicio de la Gerencia	/		/		/		

DIMENSIÓN 6: CONTROL									
		SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
41	El control de la información es mediante un sistema de información que se tiene en el área de sistemas								
42	El control de las actividades que realizan los colaboradores es permanente								
43	Los sistemas de información existentes facilitan la labor de control								
44	Los colaboradores apoyan el control realizado en la gerencia								
45	La predisposición de los colaboradores permite un mejor control de la gerencia								
46	En la gerencia los colaboradores tienen permanente control de su desempeño								
47	El acceso a la información constituye una herramienta clave para un control efectivo								
48	En la gerencia el control se realiza periódicamente								
49	La gerencia tiene la información disponible para los responsables del control de la Municipalidad								
50	El control permanente garantiza un mejor servicio a los vecinos								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Luis R. Parra Cabrera DNI: 09188302

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

28 de 08 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Luis Parra Cabrera

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES El equipamiento de la oficina de la gerencia permite brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas son apropiadas para la atención al vecino	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones físicas cuya estructura es visualmente atractiva resulta ser limitada para los vecinos que acuden con frecuencia a realizar trámites diversos	✓		✓		✓		
4	La buena presentación de los colaboradores es relevante para una buena atención	✓		✓		✓		
5	Los volantes informativos ayudan a la orientación de los vecinos para un buen servicio	✓		✓		✓		
6	Las anfitrionas orientan adecuadamente a los vecinos y tienen buen trato	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	La gerencia cumple con los plazos en la expedición de documentos requeridos	✓		✓		✓		
8	La entrega de documentos se hace en el plazo previsto	✓		✓		✓		
9	Resuelve con frecuencia los problemas que tienen los vecinos	✓		✓		✓		
10	La atención de los servicios en la Gerencia es rápida y oportuna	✓		✓		✓		
11	La gerencia cumple con los plazos previstos para los trámites diversos realizados	✓		✓		✓		
12	Con frecuencia orientan adecuadamente a los vecinos en los trámites previstos	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Los colaboradores conocen el trámite que los vecinos deben realizar	✓		✓		✓		
14	Los colaboradores atienden de manera rápida y eficaz a los vecinos	✓		✓		✓		
15	Los colaboradores se encuentran dispuestos a apoyar a los vecinos en sus trámites respectivos	✓		✓		✓		
16	Los colaboradores responden de manera objetiva a las inquietudes de los vecinos	✓		✓		✓		
17	Los colaboradores tienen recursos para resolver los problemas presentados	✓		✓		✓		

18	Los colaboradores buscan alternativas de solución frente a los problemas.	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD									
19	Los colaboradores transmiten confianza a los vecinos por su experiencia y conocimiento de los servicios								
20	Los colaboradores garantizan seguridad en los trámites que realizan los vecinos								
21	Los vecinos confían en la solución de sus problemas y trámites realizados								
22	Los vecinos confían en los colaboradores entregando documentos originales para cumplir con los requisitos de documentación solicitada								
23	Los colaboradores muestran en todo momento un trato amable y cortés								
24	Los colaboradores están bien capacitados para atender a los vecinos								
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA									
25	Realizan atención individualizada a los vecinos.	SI	No	SI	No	SI	No	SI	No
26	El horario es adecuado para la atención de los vecinos								
27	Los colaboradores atienden de manera personalizada a los vecinos, hasta terminar con el trámite que realizan								
28	La atención personalizada que realizan en la gerencia genera elogios de parte de los vecinos								
29	Los colaboradores de la gerencia se preocupan por los intereses de los vecinos								
30	Los colaboradores comprenden las necesidades de los clientes, respecto a sus trámites y reclamos realizados								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Luis R. Parra Cabrera DNI: 09188302

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

28 de 08 del 2017

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Luis Parra Cabrera

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Artículo científico.



Artículo científico

“Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Valentín Mallma Espinoza

ASESORA:

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y desarrollo

LIMA – PERÚ

2019

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate Vitarte 2018

2. AUTOR (A, ES, AS)

Br. Valentín Mallma Espinoza
Universidad Cesar Vallejo

3. RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la de calidad del servicio en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate 2018.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es de tipo básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal, la población estuvo conformada por 80 usuarios de la Municipalidad Distrital de Ate, período 2018, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 80 usuarios, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de significancia de Alpha de Cronbach de 0.938 para la variable planeamiento estratégico y 0.891 para la variable calidad del servicio, valor confiable y aceptable.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio, se determinó que existe relación entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ate, período 2018, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r=0.946$, correlación muy alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna formulada por el investigador.

4. PALABRAS CLAVE

Planeamiento estratégico, calidad del servicio, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

5. ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between strategic planning and quality of service in the Urban Development Management of the Municipality of Ate 2018.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. It is of basic type that is located at the descriptive and correlational level. The research design was non-experimental: transversal, the population consisted of 80 users of the Municipality of Ate, period 2018, a non-probabilistic sampling of census type was used, that is to say the sample size was represented by 80 users, used as instruments a questionnaire with a Cronbach Alpha significance level of 0.938 for the strategic planning variable and 0.891 for the quality of service variable, reliable and acceptable value.

Among the most important results obtained with the statistical test of Rho de Spearman applied to the study variables, it was determined that there is a relationship between the strategic planning and the quality of the service in the District Municipality of Ate, period

2018, with a correlation coefficient of Rho de Spearman $r = 0.946$, a very high correlation, with a significance level of 0.000 lower than the expected level ($p < 0.05$), with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis formulated by the investigator is accepted.

6. KEYWORDS

Strategic planning, quality of service, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

7. INTRODUCCIÓN

Las municipalidades tienen el compromiso social con su comunidad de brindar atención a los ciudadanos y el servicio debido en conformidad a sus funciones y a la naturaleza que toda comunidad contribuyente y delimitada amerita.

La problemática de la atención municipal es un tema que muchos alcaldes no logran resolver del todo, los logros son relativos y la insatisfacción de la comunidad es constante, ocasionando desconfianza de la ciudadanía en sus autoridades locales.

La presente investigación se centra en la calidad de servicio de la gerencia de desarrollo urbano de una municipalidad limeña, se intenta abordar dicha problemática desde un planeamiento estratégico.

Se incide en los factores de gestión eficiente que conlleven a contar con procesos de mejora de la calidad del servicio. Se involucra a los trabajadores municipales como agentes fundamentales de un equipo de trabajo comprometido en un buen trabajo que se refleje en la reducción de las quejas y reclamos de los vecinos.

La Gerencia de Desarrollo Urbano está plagada de documentos donde se registran reclamos, ya sea por una atención tardía o que no se realiza en un plazo razonable. Lo que hace que la tramitación resulte lenta y perjudicial para los vecinos de la comuna.

El planeamiento estratégico es un instrumento valioso de gestión para su desarrollo, permite que la organización conozca y desarrolle a través de la formulación de sus planes, la visión, misión, políticas, objetivos, metas y las estrategias a ser aplicadas; considerándose como factor importante la ejecución de estos planes a través de la asignación y gestión eficaz y eficiente de los recursos.

Dado el actual crecimiento del sector, debe existir una preocupación por la adecuada gestión de estas empresas con el uso de herramientas administrativas y no un manejo improvisado de su administración. Como control del pronóstico de la situación descrita, se hace necesaria la implantación de la planeación estratégica en la empresa con una adecuada participación de los directivos de la misma, mediante el establecimiento de un sistema dinámico de comunicación por el cual deben darse a conocer los objetivos estratégicos que forman parte del objetivo organizacional y de este modo generar compromiso en el personal de la empresa para el cumplimiento y logro de los objetivos.

8. METODOLOGÍA

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis fue de enfoque cuantitativo. Es una investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación es no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo conformada por 80 usuarios de la Municipalidad Distrital de Ate, período 2018, se utilizó

un muestreo no probabilístico de tipo censal, es decir el tamaño muestral estuvo representado por 80 usuarios, se utilizó como instrumentos un cuestionario, con un nivel de significancia de Alpha de Cronbach de 0.938 para la variable planeamiento estratégico y 0.891 para la variable calidad del servicio, valor confiable y aceptable.

9. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de acuerdo a la estadística de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio planeamiento estratégico y la calidad de servicios según la percepción de los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una correlación de $r= 0,946$, por otro lado frente planeamiento estratégico y los elementos tangibles según la percepción de los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una correlación de $r= 0,749$, de acuerdo a los resultados entre planeamiento estratégico y la fiabilidad según la percepción de los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una correlación de $r= 0,803$, asimismo frente al planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta según la percepción de los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una correlación de $r= 0,789$, frente a la variable planeamiento estratégico y la seguridad del servicio según la percepción de los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una correlación de $r= 0,861$, finalmente de acuerdo a los resultados entre planeamiento estratégico y la empatía según la percepción de los usuarios de la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una correlación de $r= 0,789$.

10. DISCUSIÓN

Los resultados presentados han permitido analizar, interpretar e intercambiar ideas de acuerdo a los datos estadísticos obtenidos de las variables y dimensiones de estudio, a fin de recolectar los datos requeridos que justifiquen y sustenten la investigación. La confiabilidad de la prueba evaluativa se midió a través del Alpha de Cronbach de 0.938 para la variable planeamiento estratégico y 0.891 para la variable calidad del servicio, valor confiable y aceptable.

Esta investigación ha permitido obtener un instrumento válido y confiable para medir el planeamiento estratégico y calidad del servicio según la percepción de los usuarios atendidos en la Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Ate 2018, constituyendo así el primero en nuestro medio. Este puede ser utilizado en investigaciones futuras, con el fin de contribuir a que la Municipalidad Distrital de Ate, desarrollen una gestión adecuada, considerando que la fijar objetivos, definir problemas, modernización, formulación de estrategias, ejecución y control, constituyen procesos determinantes para alcanzar las metas establecidas como la calidad del servicio en la Municipalidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la tabla 32, según la prueba de correlación de Spearman se obtuvo un valor de significativo de ,000 menor que $p < 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con la calidad de servicios percibido por los usuarios de la Municipalidad, siendo esta relación muy alta ($r=0.946$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio, frente a dichos resultados, sostiene Zavaleta (2014), que es necesaria mejorar la calidad del servicio como uno de los factores que incide en lograr la fidelización de los clientes. De una población de 600 clientes, se toma como muestra a 340 clientes que acuden a la tienda del operador telefónico Claro. Se concluye que la influencia de la calidad del servicio en el número de

ventas es cuantificable positivamente. Las dimensiones de la variable calidad de servicio tienen un impacto positivo en los clientes: las calificaciones son bueno y regular para el nivel del servicio.

Orosco (2012), concluye que el nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo a los constantes reclamos, se pudo conocer y tener un menor diagnóstico sobre los problemas encontrados, lo que fue necesario un plan de planificación donde se pudo lograr y reducir las deficiencias. Se comprobó que el personal evidenciaba mayor compromiso luego de las capacitaciones programadas, asimismo, se eliminó las moras, se redujo así el índice de quejas y reclamos. En su nueva situación la empresa pudo brindar a los clientes mayores ventajas competitivas con respecto a la competencia.

Finalmente Agurto (2014), concluye que luego de identificarse las actividades administrativas se comprobó desorden de índole operativa como funcional, de ahí la urgencia de la realización de un proceso de planificación que permitan optimizar las secuencias de los procesos de acuerdo a la realización de un programa de capacitación que permitió realizar un sistema de gestión de calidad que tuvo consecuencias positivas, pues se tuvo un mejor control de los servicios brindado: la implementación de procesos de control incidió en la elevada calidad profesional de los colaboradores de la empresa.

Asimismo, en la presente tabla 33 se obtuvo un valor de significancia de ,000 menor que $p < 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con los elementos tangibles percibido por los usuarios de la Municipalidad, siendo esta relación alta ($r=0.749$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio.

Por otro lado se evidencia en la tabla 34 un valor de significativo de ,000 menor que $p < 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con la fiabilidad percibido por los usuarios de la Municipalidad, siendo esta relación alta ($r=0.803$), determinándose la relación entre ambas variables de estudio. Frente a la tabla 35 se obtuvo un valor de significativo de ,000 menor que $p < 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con la capacidad de respuesta percibido por los usuarios de la Municipalidad, siendo esta relación alta ($r=0.789$), determinándose la relación entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate 2018.

De acuerdo a la tabla 36 se obtuvo un valor de significativo de m000 menor que $p < 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con la seguridad percibido por los usuarios de la Municipalidad, siendo esta relación alta ($r=0.861$), determinándose la relación entre ambas variables. Asimismo, en la presente tabla 37 se evidencia un valor de $\text{sig} = .000 < = 0.05$, se rechaza la H_0 , es decir que el planeamiento estratégico se relaciona con la empatía percibido por los usuarios de la Municipalidad, siendo esta relación alta ($r=0.880$), determinándose la relación entre el planeamiento estratégico y la empatía en la gerencia de desarrollo urbano de la Municipalidad de Ate 2018.

Frente a los resultados obtenidos existe autores como Parrales (2012), propone un modelo de gestión estratégica que conduzca a la mejora de la calidad de gestión de una planta procesadora y concluye que muchas veces no se cumplen las especificaciones dadas para el correcto desarrollo de cada etapa del proceso. Es así que en la fase de la molienda, el trabajo se realiza entre 46% y 48% fuera de las especificaciones, algo similar sucede en la operación de acondicionamiento de la temperatura. De acuerdo al proceso metodológico

experimental, se pudo lograr mejorar la eficiencia en el uso de los recursos, dichos modelos de gestión de calidad propuesto de acuerdo a sus mecanismos de control y manejo de los indicadores de desempeño han sido significativamente positiva frente a la mejora de la productividad para la organización.

Por otro lado Hernández (2011), concluye que de acuerdo al modelo estándar de control interno y las normas de gestión de calidad aplicada en un par de universidades estatales incide en la mejora de la percepción del desempeño del personal del sector administrativo. Valorar la óptica de los clientes para implementar una modelo de gestión de calidad no es descabellado y ha de responder a las características propias de cada organización. Aquí se concluyó que el sistema de gestión de calidad permite cumplir con los objetivos y fines de formación y servicio del estado. Se recomienda que las universidades referenciadas se comprometan en la mejora del servicio de manera dinámica y no estática.

11. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

Se demostró que existe relación significativa de $r = 0,946$ correlación muy alta (Rho Spearman) entre el planeamiento estratégico y calidad de servicios, con un nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la H_0 .

Se demostró que existe relación significativa de $r = 0,749$ correlación alta (Rho Spearman) entre el planeamiento estratégico y los elementos tangibles, con un nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la H_0 .

Se demostró que existe relación significativa de $r = 0,803$ correlación alta (Rho Spearman) entre el planeamiento estratégico y la fiabilidad, con un nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la H_0 .

Se demostró que existe relación significativa de $r = 0,789$ correlación alta (Rho Spearman) entre el planeamiento estratégico y la capacidad de respuesta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la H_0 .

Se demostró que existe relación significativa de $r = 0,861$ correlación alta (Rho Spearman) entre el planeamiento estratégico y la seguridad del servicio, con un nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la H_0 .

Se demostró que existe relación significativa de $r = 0,880$ correlación alta (Rho Spearman) entre el planeamiento estratégico y la empatía, con un nivel de significancia de 0.000 menor que ($p < 0.05$), se rechazó la H_0 .

12. REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E. y Reyes, A. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. Universidad Autónoma del Estado de México, México.
- Albrecht, K. (2005). La Inteligencia Social. Obtenido el 04 abril del 2009 de www.resumido.com/es/libro.php/243
- Castillo, E. (2005). Marketing de servicios. Chile: Universidad del BÍO-BÍO de Chile.

- Carreras, L. y otros (2006). Como educar en valores. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia: ediciones Morata.
- Cerna, N. (2002). Calidad de servicio expresada en la satisfacción del usuario externo e interno Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca 2002. [Tesis de maestría]. Lima: UPCH.
- Cibertec. (2007). Servicio al cliente. Lima, Perú, Derechos de editor reservados: Universidad peruana de ciencias aplicadas SAC.
- Cobra, M. (2000). Marketing de servicios. Estrategias para turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. (Segunda Ed). Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Cottle, D. (2007). El servicio centrado en el cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. España: Editorial Díaz de Santos.
- Hernández, S. (2006). Planeamiento estratégico. 4ta. Edición. México: MacGraw- Hill Interamericana.
- Farfán, Y. (2007). La fiabilidad. Cusco – Perú: Editorial moderna.
- Fernando, S. (1998). Alegría y responsabilidad. Lima, Perú: Fondo editorial UPC febrero del 1998.
- Feshback, N. (1984) Empatía, como experiencia a partir de emociones. Recuperado de: www.apsique.com/wiki/SociEmpatia Visita 26.2011.
- Fontalvo, T. (2007). La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 – 2008. Obtenido el 29 de mayo del 2012 de <http://es.scribd.com/doc/75810514/Libro-Calidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>.
- González, T. (2009) Dificultades en la certificación de calidad normas ISO. Buenos Aires (Argentina): El Cid Editor, 2009. [Consulta 05 07 2014].
<http://0ite.ebrary.com.medina.uco.es/lib/bibliocordoba/Docid=10328135>
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: la conquista del cliente. España: Editorial McGraw Hill.
- Revista ABB. (2009) Making reliability sustainable Barry Kleine (El cambio del paradigma de fiabilidad) Nueva Zelanda.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) Metodología y diseño de la investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Serna, H. (2006). Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre. Bogotá, Colombia: Editorial Panamericana.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). Marketing de Servicios Un Enfoque de Investigación del cliente a la empresa (Segunda). México.
- Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Quezada, L. (2010). Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación. Lima-Perú: Editora Macro E.I.R.L.
- Tamayo Y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica. México: Limusa.
- Chávez (2011). Estudio de la investigación de gestión basado en procesos en Bancoestado, en la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Fisca Matemáticas – Departamento de Ingeniería industrial.

Según Hernández (2011). Sistema de la gestión de la calidad en instituciones públicas de educación superior: estudio comparativo Universidad Nacional de Colombia – Universidad del Valle.

Pérez (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – Chiclayo, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad Ciencias Empresariales – Chiclayo.

13. RECONOCIMIENTOS

A mi Asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada, quien gracias a sus consejos y explicaciones detalladas y minuciosas día tras día, hizo posible la finalización de esta tesis.